



Bruxelas, 26.4.2018
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

**relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores empresariais
de serviços de intermediação em linha**

(texto relevante para efeitos do EEA)

{SEC(2018) 209 final} - {SWD(2018) 138 final} - {SWD(2018) 139 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

• **Justificação e objetivos da proposta**

As plataformas em linha são facilitadores fundamentais do comércio digital. Atualmente, mais de um milhão de empresas da UE fazem negócio através de plataformas em linha, a fim de alcançarem os seus clientes¹, e estima-se que cerca de 60 % do consumo privado e 30 % do consumo público de bens e serviços relacionados com o total da economia digital são efetuados por recurso a intermediários em linha.² Normalmente, estas atividades de intermediação em linha beneficiam de importantes efeitos de rede, diretos e indiretos, baseados em dados, que tendem a traduzir-se num número limitado de plataformas de sucesso por segmento da economia com a intervenção de intermediários. Esta crescente intermediação de transações por intermédio de plataformas em linha, combinada com fortes efeitos de rede indiretos, que podem ser fomentados por vantagens resultantes da utilização de dados por parte das plataformas em linha, leva a uma maior dependência das empresas em relação às plataformas em linha, que funcionam quase como «guardiões» dos mercados e dos consumidores. A assimetria entre a força de mercado relativa de um pequeno número de importantes plataformas em linha — não necessariamente dominantes no sentido da lei da concorrência — é exacerbada por um lado da oferta intrinsecamente fragmentado, composto por milhares de pequenos comerciantes. Quando existentes, não se observa uma dinâmica semelhante relativamente às plataformas em linha que servem de intermediárias às relações entre empresas (B2B), onde tanto os utilizadores empresariais como a plataforma em linha tendem a constituir firmas sofisticadas e de grande dimensão, que são mais capazes de assegurar o equilíbrio contratual das suas relações. Um estudo da Comissão, realizado em 2006³, constatou que esta consciência dos riscos foi um fator que atrasou a adoção generalizada dos mercados eletrónicos B2B.

Os prestadores de serviços de intermediação em linha abrangidos pela presente iniciativa incluem, em princípio, os mercados de comércio eletrónico em linha, as lojas de venda de aplicações de *software* em linha, e as redes sociais em linha. Estes diferentes tipos de serviços de intermediação em linha visam facilitar, mediante a prestação de serviços da sociedade de informação, a decisão de iniciar transações diretas entre utilizadores empresariais e consumidores vinculados por uma relação contratual, independentemente de as transações em si serem efetivamente concluídas em linha ou fora de linha. A fim de facilitar estas transações diretas, os referidos serviços de intermediação em linha permitem essencialmente a presença virtual dos utilizadores empresariais que oferecem bens ou serviços aos consumidores, sem que lhes seja exigido, em princípio, operar num único sítio. Além de permitirem a presença virtual dos utilizadores empresariais, os serviços de intermediação em linha facilitam frequentemente a comunicação direta entre os utilizadores empresariais e os consumidores individuais, através de uma interface integrada de comunicações em linha. Relativamente às redes sociais em linha, cabe referir que determinados prestadores desta categoria de serviços em linha, integram, de facto, diferentes serviços de intermediação em linha num mesmo

¹ *Online Intermediaries: Impact on the EU economy* (Intermediários em linha: impacto na economia da UE), [Copenhagen Economics](#), 2015.

² *Ibidem*.

³ Estudo jurídico em matéria de práticas comerciais desleais nos mercados eletrónicos B2B, ENTR/04/69, de maio de 2006.

ambiente digital, os quais podem ser abrangidos pela presente iniciativa. Por exemplo, as páginas empresariais permitem aos consumidores encontrar empresas e prestadores de serviços locais e são um facilitador importante de transações realizadas entre empresas e consumidores (B2C). Estas páginas empresariais integram cada vez mais uma funcionalidade de compra ou de reserva direta, transformando estes serviços em mercados de comércio eletrónico em linha.

Apesar de oferecerem um grande potencial em termos de acesso eficiente aos mercados (além-fronteiras), as empresas europeias não conseguem explorar o potencial da economia das plataformas em linha na totalidade devido ao número de práticas comerciais potencialmente prejudiciais e à falta de mecanismos de recurso eficazes na União. Ao mesmo tempo, os referidos prestadores de serviços em linha enfrentam dificuldades de operação no âmbito do mercado único devido à emergente fragmentação do mesmo.

A dependência das empresas relativamente a determinados serviços em linha implica que os prestadores desses serviços de intermediação em linha possuem uma margem de manobra para se envolverem numa variedade de práticas comerciais potencialmente prejudiciais, que limitam as vendas dos utilizadores comerciais e arriscam comprometer a sua confiança, nomeadamente: alterações não explicadas de termos e condições sem aviso prévio; a remoção de bens ou serviços da lista e a suspensão de contas sem uma exposição clara dos motivos; falta de transparência relacionada com a classificação de bens e serviços e das empresas que os oferecem; falta de clareza das condições de acesso e utilização de dados recolhidos pelos prestadores de serviços; falta de transparência relativamente ao favorecimento de serviços concorrentes dos próprios prestadores de serviços e cláusulas habitualmente conhecidas como de nação mais favorecida (NMF), que restringem a capacidade de as empresas oferecerem condições mais atrativas por intermédio de outros canais que não os serviços de intermediação em linha.

Além disso, os motores de pesquisa genéricos em linha também podem ser importantes fontes de tráfego na Internet para as empresas e podem afetar o sucesso comercial dos utilizadores de sítios corporativos que oferecem os seus bens ou serviços em linha no mercado interno. A classificação dos sítios por parte dos fornecedores de motores de pesquisa em linha, incluindo dos sítios em que as empresas oferecem os seus bens e serviços aos consumidores, possui um impacto significativo na escolha do consumidor e no sucesso comercial desses utilizadores de sítios corporativos. Assim, mesmo na falta de uma relação contratual com os seus utilizadores de sítios corporativos, os motores de pesquisa genéricos em linha apresentam igualmente uma questão associada à dependência, especificamente em termos de práticas de classificação potencialmente prejudiciais, que podem afetar os utilizadores empresariais.

Ao mesmo tempo, o quadro regulamentar atual pode não prevenir eficazmente algumas destas práticas, nem fornecer um mecanismo de recurso eficaz. A significativa fragmentação regulamentar na UE complica ainda mais o contexto regulamentar. Apesar de se traduzir principalmente em impactos para os utilizadores empresariais, esta situação afeta todos os intervenientes dos ecossistemas de plataformas em linha multilaterais, incluindo os consumidores, que poderão ter de enfrentar uma redução da escolha de bens e serviços competitivos.

A presente proposta é complementada por uma decisão da Comissão que institui o grupo de peritos do Observatório da Economia das Plataformas em Linha, que se encontra essencialmente encarregue de monitorizar as oportunidades e desafios da União no contexto

da economia das plataformas em linha, incluindo as questões ligadas à aplicação do regulamento agora proposto pela Comissão.

- **Coerência com as disposições vigentes no mesmo domínio de intervenção**

Não existe legislação a nível da União no tocante às relações de intermediação empresarial em linha discutidas neste âmbito.

O direito da concorrência da União visa, nomeadamente, evitar comportamentos anticoncorrenciais por parte das empresas. As práticas comerciais unilaterais potencialmente prejudiciais abrangidas pela presente iniciativa não violam necessariamente o direito da concorrência da União, nos termos do artigo 101.º ou do artigo 102.º do TFUE. Em consequência, o direito da concorrência a nível da União ou a nível nacional pode não abordar todos os tipos de questões abrangidas pela presente iniciativa.

O direito em matéria de proteção do consumidor aborda uma série de práticas comerciais potencialmente prejudiciais, nomeadamente, a nível da UE, por intermédio da Diretiva 2005/29/CE⁴ relativa a práticas comerciais desleais e da Diretiva 93/13/CEE⁵ do Conselho relativa às cláusulas abusivas nos contratos. Estas diretivas exigem um elevado nível de transparência e de diligência profissional. No entanto, o seu âmbito de aplicação limita-se a transações B2C. Em contrapartida, a Diretiva 2006/114/CE⁶ relativa à publicidade enganosa e comparativa abrange certas relações B2B. Esta visa proteger os negociantes contra a publicidade enganosa e as suas consequências desleais e estabelece as condições sob as quais a publicidade comparativa é autorizada. No entanto, as disposições estabelecidas neste último instrumento limitam-se às práticas de publicidade e, em geral, não abordam as práticas comerciais potencialmente prejudiciais supracitadas, que ocorrem no âmbito de uma relação contratual existente entre plataformas em linha e os seus utilizadores empresariais.

- **Coerência com outras políticas da União**

A presente proposta visa assegurar um quadro jurídico justo, previsível, sustentável e de confiança para os utilizadores comerciais, os utilizadores de sítios corporativos, os prestadores de serviços de intermediação em linha e os fornecedores de motores de pesquisa em linha, que limitarão a ocorrência e o impacto de práticas comerciais potencialmente prejudiciais entre plataformas e empresas que ocorram no âmbito de determinadas atividades em linha, salvaguardando assim a confiança na economia das plataformas em linha e evitando uma maior fragmentação jurídica do Mercado Único Digital.

Deste modo, a iniciativa contribui para os objetivos previstos na Estratégia para o Mercado Único Digital, criando um quadro jurídico claro, transparente e estável para prestadores de serviços B2C em linha e para os seus utilizadores empresariais, de modo a enfrentar a fragmentação do mercado e a permitir a todos os intervenientes explorar a nova dinâmica do mercado sob condições justas e equilibradas e com um nível de transparência adequado.

A proposta também é coerente com uma série de outras políticas e regras da União. Em particular, esta complementa as regras do direito da concorrência e da proteção do consumidor, anteriormente referidas, deixando a aplicação dessas regras inalterada.

⁴ JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

⁵ JO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

⁶ JO L 376 de 27.12.2006, p. 21.

Além disso, particularmente no que diz respeito às vias de recurso, a proposta deve ser entendida no contexto das regras do direito da União relativas à cooperação judiciária em matéria civil, como o Regulamento (UE) n.º 1215/2012 relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial⁷, o Regulamento (CE) n.º 593/2008 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais⁸, o Regulamento (CE) n.º 864/2007 relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais⁹, e a Diretiva (CE) 2008/52 relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial¹⁰.

A obrigação de fornecer uma descrição dos principais parâmetros de classificação complementa os requisitos aplicáveis aos negociantes ao abrigo da legislação de proteção do consumidor da UE. Pode referir-se, a este respeito, que a Comissão propôs alterações, no âmbito do novo acordo para os consumidores¹¹, incluindo um requisito de prestar informações claras aos consumidores sobre quaisquer resultados de pesquisa promovidos com base em pagamentos, bem como uma obrigação de informar sobre os principais parâmetros que determinam a classificação nos mercados em linha.

Por último, a presente proposta é compatível com a Diretiva 2000/31/CE relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno¹², que estabelece um quadro geral relativo à prestação de serviços da sociedade de informação na União.

O regulamento proposto mantém todos os atos jurídicos da União anteriormente citados inalterados.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

• Base jurídica

Tendo em conta: i) que a iniciativa constitui uma parte essencial da Estratégia para o Mercado Único Digital, ii) o carácter intrinsecamente transfronteiriço dos serviços em linha em causa, iii) a crescente fragmentação do mercado único derivada das legislações nacionais específicas sobre as questões abrangidas, o artigo 114.º do TFUE constitui a base jurídica pertinente para a presente iniciativa.

O objetivo do artigo 114.º do TFUE é aproximar as disposições dos Estados-Membros e garantir a aplicação de regras não discriminatórias e coerentes na União. Essa aplicação de regras comuns no seio da União aborda e evita as divergências entre Estados-Membros e garante uma segurança jurídica, permitindo assim às empresas e aos consumidores explorar os benefícios do mercado interno. Como tal, a presente iniciativa contribui para o estabelecimento e o bom funcionamento do mercado interno.

• Subsidiariedade (no caso de competência não exclusiva)

A própria natureza transfronteiriça dos serviços em linha em questão implica que os objetivos não possam ser devidamente alcançados apenas pelos Estados-Membros. Os principais

⁷ JO L 351 de 20.12.2012, p. 1.

⁸ JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

⁹ JO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

¹⁰ JO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

¹¹ COM(2018)185 final, de 11 de abril de 2018, ver: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>.

¹² JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

prestadores de serviços de intermediação em linha encontram-se estabelecidos num determinado Estado-Membro, mas fornecem acesso a quase toda a população da UE, tanto no seu local de residência habitual, como em viagem pela União. É importante destacar que alguns tipos de serviços em linha são simultaneamente usados para fins de comunicação comercial através de uma presença em linha por 90 % dos inquiridos no âmbito do inquérito da Comissão relativo às relações existentes entre as empresas e plataformas.

Portanto, a ação da União constitui a única forma de garantir uma aplicação de regras comuns, adequadas e eficazes aos referidos prestadores de serviços e aos utilizadores desse tipo de serviços, independentemente do direito e foro competente identificados nos termos e condições. Relativamente ao conjunto específico de questões aqui descrito, o Conselho Europeu sublinhou «a necessidade de haver uma maior transparência nas práticas e utilizações das plataformas»¹³ como parte de um quadro regulamentar orientado para o futuro da União.

- **Proporcionalidade**

A presente proposta visa oferecer aos utilizadores empresariais e aos utilizadores de sítios corporativos que negociam na União um melhor ambiente empresarial. Ao mesmo tempo, os prestadores de serviços em linha em causa permanecem, em princípio, livres para estabelecerem as políticas gerais de prestação dos seus serviços e têm a possibilidade de definir os seus compromissos voluntários através de códigos de conduta setoriais, no âmbito um quadro jurídico assente em princípios. A proposta ambiciona oferecer, portanto, uma resposta adequada ao problema identificado, ao mesmo tempo que salvaguarda a capacidade de inovação dos prestadores de serviços em linha. Além disso, a escolha de um regulamento viabilizará a expansão de prestadores de serviços, para benefício de todos os intervenientes dos serviços de intermediação em linha, visto que regras comuns aplicáveis no seio da União baixarão consideravelmente os custos de conformidade e melhorarão a segurança jurídica, nomeadamente, das operações além-fronteiras.

A proporcionalidade da opção preferida, tal como constante da presente proposta, reside também na combinação de regras da União comparativamente generalistas e baseadas em princípios, com um importante âmbito de abrangência para iniciativas industriais e monitorização pretendida. Esta abordagem foi concebida tendo em conta a rápida evolução do ambiente tecnológico e do ambiente económico em linha. O grupo de peritos do Observatório da Economia das Plataformas em Linha, que será estabelecido paralelamente à presente proposta, seguirá tanto a evolução geral da economia das plataformas em linha mais abrangente, como as questões específicas aqui tratadas, tendo por base, entre outras, as obrigações de transparência jurídica. A abordagem implementada pela presente proposta de regulamento permanece, por conseguinte, proporcional às questões identificadas nas relações empresariais em linha.

Tendo em conta o ónus administrativo das diferentes componentes da iniciativa, as pequenas empresas beneficiarão de uma isenção da obrigação de instaurar um sistema interno de tratamento de reclamações eficaz. Convém salientar que esta obrigação específica apenas institui critérios de eficácia e de acessibilidade de nível relativamente elevado, dando liberdade aos prestadores de serviços para que implementem soluções técnicas eficazes ao nível de custos conducentes a custos abaixo da média. A isenção específica garantirá que, no caso de o ónus administrativo resultante da iniciativa não poder ser excluído na totalidade, apenas serão abrangidas as empresas que gerem rendimentos suficientes para o suprir.

¹³ Conclusões do Conselho Europeu, de 19 de outubro de 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

- **Escolha do instrumento**

É possível limitar a ação da União à promoção de iniciativas industriais voluntárias e de determinadas medidas de acompanhamento, mas não é provável que tal surta efeito, uma vez que dependeria essencialmente dos incentivos da própria indústria e da vontade desta de alterar o *statu quo*. Apesar de os prestadores de serviços e de os seus utilizadores empresariais quererem maximizar as interações e as transações com os consumidores através das plataformas, os seus interesses a curto prazo, no atinente à resolução de problemas resultantes das suas relações empresariais, apenas se encontram alinhados de uma forma imperfeita. A experiência anterior com a Iniciativa Cadeia de Fornecimento (SCI) no setor alimentar também sugere que as iniciativas meramente voluntárias não se adequam à criação de mecanismos de recurso funcionais e independentes e de regras imparciais que sejam atrativas e credíveis para ambas as vertentes do mercado. Apesar de alguns progressos (elaboração de princípios de boas práticas e estabelecimento de um grupo de governança), os fornecedores agrícolas — que seriam, em princípio, os principais beneficiários — não aderiram à iniciativa, devido a questões de confidencialidade e de aplicabilidade. Entretanto, 21 Estados-Membros já adotaram legislação nacional e iniciativas destinadas a combater as práticas comerciais potencialmente prejudiciais no âmbito da cadeia de abastecimento alimentar.

Por este motivo, apenas um instrumento legislativo pode resolver eficazmente os problemas identificados. Além disso, dá-se preferência a um regulamento por este ser diretamente aplicável aos Estados-Membros, estabelecer o mesmo nível de obrigações para entidades privadas e permitir uma aplicação coerente das regras a nível do comércio intrinsecamente transfronteiriço realizado por recurso à intermediação e às pesquisas em linha. Este deverá igualmente abordar e evitar a fragmentação do Mercado Único Digital.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES *EX POST*, DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

- **Avaliações *ex post*/balanços de qualidade da legislação em vigor**

O relatório do balanço de qualidade relativo à legislação em matéria de proteção dos consumidores e de comercialização¹⁴ concluiu que era necessário ponderar alterações da Diretiva Publicidade Enganosa e Comparativa, no que diz respeito às relações B2B, confirmando, em larga medida, as conclusões da comunicação da Comissão, de 2012, em que esta anunciou a intenção de rever a referida diretiva¹⁵. A avaliação de impacto inicial relativa a uma revisão específica das diretivas em matéria de legislação de proteção do consumidor da UE constatou, no entanto, que as conclusões do balanço de qualidade serviriam de melhor fundamento a esta iniciativa relativa às relações entre plataformas e empresas, mais especificamente no contexto do Mercado Único Digital. Esta iniciativa baseia-se, portanto, nos resultados obtidos durante o mais recente balanço de qualidade relativo à legislação em matéria de proteção dos consumidores e de comercialização.

- **Consulta das partes interessadas**

A Comissão realizou consultas alargadas sobre as questões associadas às relações B2B que surgem no ecossistema das plataformas em linha. Em primeiro lugar, antes da comunicação

¹⁴ Para consultar o resumo do balanço de qualidade REFIT relativo à legislação da UE em matéria de proteção dos consumidores e de comercialização, ver http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

¹⁵ COM(2012) 702 final.

da Comissão, de maio de 2016, sobre as plataformas em linha¹⁶, ocorreu uma abrangente consulta, que levou a uma definição mais clara do problema e deu início a um exercício aprofundado de apuramento dos factos. Em segundo lugar, uma série de sessões de trabalho e uma consulta alargada realizada através de vários inquéritos prestou esclarecimentos relativamente à definição do problema e conduziu a opções políticas preliminares. Por fim, os grupos de análise profunda, as sessões de trabalho, os questionários e a apresentação aberta aos Estados-Membros contribuíram para a elaboração e avaliação das opções políticas. Além dos instrumentos de consulta utilizados, os serviços da Comissão reuniram-se ou entrevistaram uma série de partes interessadas através de reuniões bilaterais.

Os utilizadores empresariais, nomeadamente as micro, pequenas e médias empresas, apoiam, em geral, uma ação legislativa que vise assegurar opções de recurso eficazes e uma maior transparência das práticas de classificação, das cláusulas NMF (paridade de preços) e dos processos de remoção de listas.

A maior parte dos prestadores de serviços consultados concordam que apresentar uma explicação a um utilizador empresarial, após remoção de um produto da lista ou cessação de uma oferta de serviços, se trata de uma obrigação jurídica razoável, desde que as suas obrigações relativas à retirada de conteúdos ilegais e à cooperação com investigações sejam respeitadas. Os prestadores de serviços consultados arguíram não constatar o valor acrescentado pela resolução externa de litígios, visto confiarem nos seus próprios sistemas de resolução de litígios a nível interno. No geral, não veem quaisquer problemas associados à aplicação de períodos de pré-aviso referentes a alterações de termos e condições, mas não estão a favor de períodos de pré-aviso rígidos. No que diz respeito à transparência em torno das classificações e da utilização de dados, os prestadores de serviços tendem a concordar com as obrigações de divulgação de nível relativamente elevado, mas alertam para o «jogo» e para a manipulação de algoritmos derivados de demasiada transparência. Na generalidade, os prestadores de serviços apoiam a ideia de monitorizar a economia das plataformas em linha, desde que tal tenha lugar com um total respeito pelos seus segredos comerciais.

Muitos peritos nacionais das administrações dos Estados-Membros partilham da opinião que a abordagem das questões associadas aos termos e condições é fundamental para todos os problemas associados a relações empresariais em linha. Consideram também que a proporcionalidade de uma obrigação de transparência dependeria da formulação exata e da dimensão do prestador. Relativamente aos períodos de pré-aviso, as opiniões variam de acordo com a experiência a nível nacional, desde a ausência de necessidade de regular os prazos de notificação, ao estabelecimento de períodos de pré-aviso fixos e obrigatórios. Alguns peritos nacionais também consideram que os termos e condições deveriam ser simplificados, de forma a torná-los mais transparentes e mais acessíveis aos utilizadores empresariais. Os peritos nacionais consultados apoiam uma obrigação de transparência jurídica relativa à exposição dos motivos associados à remoção das listas. Estes partilham da opinião geral de que as obrigações associadas à remoção das listas deveriam ser harmonizadas com os procedimentos aplicáveis a conteúdos ilegais e os procedimentos de notificação e ação. No geral, a obrigação de transparência relativa aos critérios de classificação é considerada como sendo proporcional e legítima. Os peritos com uma maior experiência em questões relativas à classificação apoiam medidas que visem solucionar os problemas identificados atempadamente, apesar de alguns afirmarem que o problema deveria resolvido no âmbito do direito comercial e da concorrência. No geral, há um consenso alargado em

¹⁶ COM(2016) 288 final.

torno da: i) opção por uma obrigação de transparência que abranja as práticas de classificação em geral, ii) preferência por trabalhar no sentido de identificar as melhores práticas relativas à classificação. Em matéria de dados, não discriminação e NMF, os peritos alertam para a necessidade de prosseguir com a reflexão. No entanto, existe um consenso geral entre os peritos quanto à importância das vias de recurso. Existem algumas preocupações associadas à possibilidade de os sistemas de tratamento das reclamações representarem um encargo excessivo para as pequenas e médias empresas (PME). Alguns peritos nacionais são a favor de promover as melhores práticas existentes (possivelmente, como parte de uma medida de autorregulação). No geral, os peritos que representam autoridades nacionais reconhecem o interesse do exercício de monitorização. No entanto, opõem-se geralmente à criação de um novo organismo ou agência europeia para esta finalidade.

A natureza específica e de correção da presente iniciativa, que assenta em medidas de transparência e de recurso, combinadas com uma monitorização otimizada mediante o estabelecimento paralelo de um grupo de especialistas, reflete as bases comuns das opiniões dos vários grupos interessados consultados.

- **Recolha e utilização de conhecimentos especializados**

Entre 2015 e 2017, a Comissão e seus contratantes externos conduziram vários questionários, uma consulta pública e diversos estudos. Os estudos económicos internos e o apoio à criação de políticas prestado pelo Centro Comum de Investigação proporcionaram informações adicionais à avaliação de impacto subjacente a esta iniciativa. Adicionalmente, os Estados-Membros foram consultados através de uma consulta em linha cujos resultados contribuíram para uma reunião do grupo de especialistas em comércio em linha dedicado a esta iniciativa. Por último, a Comissão organizou um grande número de seminários com peritos académicos, cujos pontos de vista contribuíram para o enquadramento do problema e a estratégia de recolha de dados.

- **Avaliação de impacto**

A presente proposta baseia-se numa avaliação de impacto. O Comité de Controlo da Regulamentação emitiu inicialmente um parecer negativo, acompanhado de observações exaustivas sobre a avaliação de impacto, em 1 de dezembro de 2017. Após uma revisão significativa da avaliação de impacto, o Comité emitiu um parecer positivo com reservas, em 22 de março de 2018. O parecer do Comité, as recomendações e uma explicação de como as mesmas foram tidas em consideração encontram-se incluídos no anexo 1 do documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha a presente proposta. O anexo 4 apresenta uma análise geral de quem será afetado pela presente proposta, e como.

A Comissão examinou diferentes alternativas políticas para alcançar o objetivo geral da presente iniciativa, que consiste em estabelecer um ambiente comercial em linha justo, previsível, sustentável e de confiança, mantendo e incentivando, em simultâneo, um ecossistema orientado para a inovação em torno das plataformas em linha em toda a UE. Num tal ambiente comercial, os operadores comerciais devem possuir as salvaguardas necessárias para evitar danos decorrentes de práticas comerciais desleais e a possibilidade de recorrer a mecanismos de recurso eficazes, sempre que necessário. Além disso, a presente iniciativa deve abordar e evitar a fragmentação regulamentar na UE. No âmbito de uma modalidade de correção preferencial, necessária para garantir a segurança jurídica e a previsibilidade para os utilizadores empresariais, salvaguardando ao mesmo tempo o potencial de inovação dos prestadores de serviços em linha, foram por fim escolhidas quatro opções políticas. Todas estas opções políticas previam a imposição de obrigações de transparência jurídica e de vias

de recurso de nível comparativamente elevado e baseadas em princípios, aplicáveis aos prestadores de serviços, mas divergiam no tocante à extensão das práticas potencialmente prejudiciais abrangidas. Além disso, duas das quatro opções escolhidas alargavam a aplicação da obrigação de transparência jurídica em matéria de classificação aos fornecedores de motores de pesquisa genéricos em linha, de modo a maximizar a eficiência e a garantir a igualdade de tratamento. Por fim, uma das duas outras opções continha uma obrigação única e mais abrangente para os prestadores de serviços, que teriam de dar aos utilizadores empresariais a oportunidade de solicitar, em linha com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados¹⁷, o consentimento dos clientes para fins de obtenção e tratamento dos seus endereços de correio eletrónico depois de concluírem uma transação por intermédio da utilização dos serviços.

A opção política que previa obrigações de transparência jurídica aplicáveis a um número mais limitado de práticas comerciais potencialmente prejudiciais foi considerada como sendo de eficácia limitada. Apesar de aumentar o nível de segurança jurídica por via de medidas de transparência jurídica e de mecanismos de recurso, o risco de danos diretos para as empresas e de fragmentação permaneceria elevado, uma vez que se considerou que a probabilidade de dar uma resposta suficiente a algumas práticas comerciais de alto impacto (classificação, dados, discriminação, NMF) por recurso à autorregulação seria baixa.

As três outras opções que previam obrigações de transparência jurídica sobre toda a gama de práticas comerciais potencialmente prejudiciais identificadas no âmbito da presente iniciativa foram consideradas eficazes. Considerou-se que o alargamento do âmbito de aplicação desta obrigação de transparência jurídica específica em matéria de classificação aos fornecedores de motores de pesquisa genéricos em linha alcançaria, neste contexto, o maior grau relativo de eficácia. A possibilidade de incluir uma obrigação única e mais abrangente em matéria de partilha de dados foi, ao mesmo tempo, considerada desproporcional, tem em conta, por um lado, o objetivo específico de manter o potencial de inovação da economia das plataformas em linha e, por outro, as medidas não legislativas apresentadas paralelamente que visam a adoção de políticas justas de partilha de dados entre empresas. Além disso, a opção política escolhida implica que as obrigações de transparência jurídica sejam acompanhadas de uma análise externa reforçada das práticas comerciais das plataformas em linha, o que constitui um importante fator para incentivar um ambiente justo e previsível para os utilizadores empresariais.

A aplicação de obrigações jurídicas vinculativas em matéria de transparência e de vias de recurso a toda a gama de práticas comerciais potencialmente prejudiciais identificadas no âmbito da presente iniciativa, incluindo a transparência quanto à questão da classificação em pesquisas genéricas em linha (à qual apenas se aplicaria a disposição de implementação de vias de recurso coletivas, em vez das outras provisões referentes a vias de recurso descritas no presente regulamento, de forma a garantir a proporcionalidade), é, portanto, a escolha política ideal. Além de salvaguardar o potencial da economia das plataformas em linha para o Mercado Único, estima-se que a proposta seja capaz de inverter o efeito negativo sobre a economia das plataformas em linha resultante da falta de confiança por parte dos utilizadores comerciais, perfazendo um valor de, pelo menos, 810 milhões de EUR a 4 050 milhões de EUR. Isto terá também um impacto social positivo, uma vez que o regulamento proposto

¹⁷ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

levará a um aumento do volume de negócios relativo para o crescente número de empresas da UE que usam serviços de intermediação em linha, o que, por sua vez, deverá gerar oportunidades de emprego adicionais.

Apesar de os mercados de comércio eletrónico, um dos tipos de prestadores de serviços abrangidos, em princípio, pelo âmbito da presente iniciativa, poderem envolver a entrega física dos bens fornecidos pelos utilizadores empresariais aos consumidores, a crescente utilização deste tipo de serviço como resultado da proposta não deve surtir um impacto negativo significativo no ambiente. Espera-se que os custos de conformidade associados à proposta sejam limitados e afetem principalmente os prestadores de serviços de intermediação em linha e os fornecedores de motores de pesquisa em linha. A obrigação jurídica proposta de estabelecer um sistema interno de tratamento de reclamações coloca o encargo comparativamente mais pesado sobre os prestadores de serviços, sendo mais provável que os prestadores de serviços de pequena dimensão se deparem com custos de conformidade. Por conseguinte, essas pequenas empresas, tal como definidas na recomendação da Comissão relativa às PME, de 2003¹⁸, estão isentas desta disposição específica. A proposta é, portanto, considerada como sendo proporcional.

- **Adequação e simplificação da legislação**

Como referido anteriormente, as pequenas empresas beneficiarão de uma isenção específica da obrigação de implementar um sistema interno de tratamento de reclamações. A proposta visa especificamente promover o crescimento sustentável dos serviços de intermediação em linha e foi concebida de forma a ser totalmente neutra do ponto de vista tecnológico.

- **Direitos fundamentais**

A União está empenhada em assegurar elevados níveis de direitos fundamentais. O objetivo específico de proporcionar vias de recurso atempadas e eficazes para utilizadores empresariais contribui para a melhoria do direito dos mesmos a mecanismos de recurso adequados e a um julgamento justo (artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia), desde que integre o acesso melhorado ao sistema judicial.

Além disso, o ambiente comercial em linha justo, previsível, sustentável e de confiança que a presente proposta visa criar contribuirá para a proteção de um equilíbrio adequado entre as respetivas liberdades de empresa para os prestadores de serviços e para os seus utilizadores empresariais (artigo 16.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia). Em particular, as medidas em matéria de transparência previstas pelo regulamento proposto constituem uma condição prévia para controlar se o direito fundamental de empresa é indevidamente restringido, no que se refere ao elo mais fraco da relação empresarial.

4. IMPLICAÇÕES ORÇAMENTAIS

A proposta não terá quaisquer implicações no orçamento da UE.

¹⁸ Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36).

5. OUTROS ELEMENTOS

- **Planos de execução e mecanismos de acompanhamento, de avaliação e de informação**

O acompanhamento da evolução dos impactos constitui uma parte essencial da proposta de intervenção neste domínio, visto que a economia das plataformas em linha continua a ser uma área dinâmica da economia e em rápida evolução. O acompanhamento encontra-se, portanto, dividido em duas partes estratégicas:

Uma parte é confiada a um grupo dedicado de especialistas que, com uma equipa de funcionários da Comissão, constituem o Observatório da Economia das Plataformas em Linha da UE. Tal como disposto na decisão C(2018) 2393 da Comissão, o grupo de peritos fornecerá conselhos e análises especializadas sobre a evolução da economia das plataformas em linha, em especial as relacionadas com algorítmicos de tomada de decisões, acesso a dados, remuneração de material informativo disponível em linha, transparência e responsabilização nas relações B2B no âmbito da publicidade em linha, tratamento diferenciado dos utilizadores empresariais e restrições à oferta de condições diferentes quando se utilizam outros canais de distribuição. O grupo trabalhará igualmente em colaboração com outros grupos de peritos e com centros de excelência relevantes, criados pela UE e pelos Estados-Membros.

A segunda refere-se ao acompanhamento específico da evolução dos impactos relacionados com os elementos de regulação e autorregulação constantes do regulamento proposto.

A Comissão monitorizará os indicadores de mercado da economia das plataformas em linha, nomeadamente por intermédio do Observatório da Economia das Plataformas em Linha e com base no trabalho do grupo de peritos. Esta análise inclui dados como: número e tipos de empresas que negociam em serviços de intermediação em linha, número e tipo de reclamações tratadas através de vias de recurso internas e externas, número de casos resolvidos com sucesso, tempo necessário para resolver o caso, local de estabelecimento, dimensão dos prestadores de serviços que operam na UE, incluindo o volume de negócios realizado no mercado da UE na qualidade de intermediário em linha. No prazo de dois anos após o início de atividade do Observatório da UE, os serviços da Comissão elaborarão um relatório baseado nas suas atividades e fazendo o ponto da situação, dos progressos registados com vista ao cumprimento dos objetivos políticos e das questões por resolver.

A eficácia e a eficiência da proposta serão acompanhadas mediante o recurso a indicadores definidos, para fundamentar o desenvolvimento da política quanto à evolução das práticas comerciais potencialmente prejudiciais. Por conseguinte, o impacto da intervenção será avaliado no contexto de um exercício de avaliação, cujos resultados serão, se for caso disso, tidos em conta no reexame do regulamento proposto, conforme especificado na cláusula de reexame, a realizar três anos após a sua entrada em vigor e, posteriormente, de três em três anos.

- **Explicação pormenorizada das disposições específicas da proposta**

O artigo 1.º especifica o objeto e o âmbito de aplicação do regulamento proposto. Explica que este estabelece obrigações para prestadores de serviços de intermediação em linha e, em certos aspetos, para fornecedores de motores de pesquisa em linha, de forma a proporcionar a utilizadores empresariais e a utilizadores de sítios corporativos, respetivamente, um nível de transparência adequado e lhes conceder certas possibilidades de recurso. Explica também o âmbito geográfico do regulamento proposto, que reflete a natureza transfronteiriça inerente aos serviços em linha em causa, nos quais atividades e transações efetuadas no território da União

podem ser intermediadas por prestadores de serviços que não se encontrem estabelecidos na mesma.

O artigo 2.º contém as definições legais aplicáveis.

O artigo 3.º estabelece as obrigações a nível da clareza, da acessibilidade e das alterações de termos e condições padrão e predefinidos, utilizados pelos prestadores de serviços de intermediação em linha.

O artigo 4.º estabelece as obrigações para efeitos de exposição de motivos invocados por um prestador de serviços de intermediação em linha que suspenda ou cesse a utilização dos seus serviços de intermediação por parte de um utilizador empresarial.

O artigo 5.º estabelece as obrigações relativas a uma descrição dos principais parâmetros que determinam a classificação dos utilizadores empresariais nos resultados de pesquisa, incluindo uma descrição referente aos casos em que a classificação é influenciada pelo utilizador empresarial, mediante compensação direta ou indireta, segundo os termos e condições utilizados pelos prestadores de serviços de intermediação em linha. O artigo estabelece uma obrigação semelhante, relativa à disponibilização dos principais parâmetros que determinam a classificação, para os fornecedores de motores de pesquisa em linha, por meio de uma descrição facilmente acessível e publicamente disponível. Exige igualmente que a descrição dos principais parâmetros que determinam a classificação propicie aos utilizadores empresariais ou aos utilizadores de sítios corporativos em causa uma compreensão adequada das possíveis implicações das características dos bens ou serviços oferecidos, da pertinência dessas características para os consumidores, bem como das características de conceção dos sítios utilizados no contexto dos motores de pesquisa em linha.

O artigo 6.º estabelece as obrigações quanto à descrição de qualquer tratamento diferenciado atribuído aos bens e serviços oferecidos pelos próprios prestadores de serviços de intermediação em linha ou por utilizadores empresariais controlados pelos mesmos, nos termos e condições utilizados pelos prestadores de serviços de intermediação em linha.

O artigo 7.º estabelece a obrigação de incluir uma descrição do acesso aos dados pessoais ou outros dados que os utilizadores empresariais ou os consumidores forneçam aos serviços de intermediação em linha, ou que sejam gerados através desses mesmos serviços, nos termos e condições padrão utilizados pelos prestadores de serviços de intermediação em linha.

O artigo 8.º estabelece a obrigação de fornecer e publicar uma descrição dos motivos para restringir a capacidade dos utilizadores empresariais de oferecerem condições diferentes aos consumidores para obtenção de bens ou serviços através de outros meios que não o serviço de intermediação em linha, nos termos e condições padrão utilizados pelos prestadores de serviços de intermediação.

O artigo 9.º estabelece a obrigação dos prestadores de serviços de intermediação em linha disponibilizarem um sistema interno de tratamento de reclamações dos utilizadores empresariais, assim como as obrigações relativas ao tratamento das mesmas, incluindo a obrigação de ponderar devidamente as queixas com rapidez e eficácia e de comunicar o resultado de uma forma clara e inequívoca ao utilizador empresarial. Estabelece igualmente a obrigação de incluir determinadas informações sobre o sistema interno de tratamento de reclamações nos termos e condições. Estabelece, além disso, a obrigação de os prestadores de serviços de intermediação em linha publicarem relatórios sobre o número de reclamações apresentadas, o objeto das mesmas, o prazo necessário para as tratar e as decisões tomadas.

O artigo 10.º estabelece a obrigação de os prestadores de serviços de intermediação em linha enumerarem nos seus termos e condições um ou mais mediadores, com os quais está disposto a colaborar para tentar chegar a um acordo extrajudicial em caso de litígio, por exemplo, quando uma questão não tiver sido resolvida pelo sistema interno de tratamento de reclamações (instituído nos termos do artigo 9.º). Além disso, estabelece determinadas obrigações relativas aos mediadores, nomeadamente em matéria de imparcialidade, acessibilidade, competências e recursos, bem como a obrigação de os prestadores de serviços de intermediação em linha recorrerem à mediação de boa-fé. O disposto no artigo não prejudica o direito de qualquer uma das partes de iniciar um processo judicial.

O artigo 11.º estabelece a obrigação de a Comissão incentivar os prestadores de serviços de intermediação em linha a estabelecerem, individualmente ou em conjunto, uma ou mais organizações de mediação independentes para facilitar a resolução extrajudicial de litígios que surjam no âmbito dos serviços de intermediação em linha, principalmente devido à sua natureza transfronteiriça.

O artigo 12.º estabelece o direito a iniciar processos judiciais por parte de organizações representativas, associações ou organismos públicos que visem impedir ou proibir qualquer incumprimento por parte dos prestadores de serviços de intermediação em linha relativo às obrigações contidas no regulamento. Além disso, exige que as organizações e associações representativas satisfaçam determinadas condições, como seja não terem fins lucrativos, terem sido estabelecidas como entidades jurídicas ao abrigo da legislação do Estado-Membro em causa e prosseguirem objetivos do interesse coletivo dos utilizadores empresariais que representam.

O artigo 13.º estabelece a obrigação de a Comissão incentivar os prestadores de serviços de intermediação em linha, os fornecedores de motores de pesquisa em linha e as organizações e associações que os representem a elaborarem códigos de conduta.

O artigo 14.º estabelece a obrigação de a Comissão avaliar periodicamente o regulamento, sendo a primeira vez três anos após a respetiva data de entrada em vigor.

O artigo 15.º estabelece a data em que o regulamento entra em vigor, seis meses após a data de publicação.

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha

(texto relevante para efeitos do EEA)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo para os parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões²,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- 1) Os serviços de intermediação em linha são facilitadores essenciais do empreendedorismo, do comércio e da inovação que podem também melhorar o bem-estar dos consumidores e são cada vez mais utilizados tanto pelo setor público, como pelo setor privado. Estes oferecem acesso a novos mercados e oportunidades comerciais que permitem às empresas tirar partido dos benefícios do mercado interno. Permitem também aos consumidores da União explorar essas vantagens, nomeadamente através de um maior leque de escolha de bens e serviços oferecidos em linha.
- 2) Os serviços de intermediação em linha podem ser cruciais para o sucesso comercial das empresas que utilizam estes serviços para chegar aos consumidores. A crescente mediação das transações mediante serviços de intermediação em linha, fomentada por fortes efeitos de rede indiretos baseados em dados, levou a um aumento da dependência por parte deste tipo de utilizadores empresariais, incluindo as micro, as pequenas e as médias empresas, relativamente a esse tipo de serviços, a fim de alcançarem os consumidores. Devido a essa dependência crescente, os prestadores desse tipo de serviços dispõem frequentemente de um poder de negociação superior, que lhes permite agir, de facto, de uma forma unilateral, que pode ser injusta e prejudicial para os interesses legítimos dos seus utilizadores empresariais e, indiretamente, para os consumidores da União.
- 3) De igual modo, os motores de pesquisa em linha podem ser importantes fontes de tráfego na Internet para empresas que ofereçam bens ou serviços aos consumidores por intermédio de sítios em linha, e podem, portanto, afetar significativamente o sucesso comercial desse tipo de utilizadores de sítios corporativos que oferecem os seus bens ou serviços em linha no mercado interno. A este respeito, a classificação dos sítios por parte dos fornecedores de motores de pesquisa em linha, incluindo daqueles por intermédio dos quais os utilizadores de sítios corporativos oferecem os seus bens e

¹ JO C de , p. .

² JO C de , p. .

serviços aos consumidores, possui um impacto importante na escolha do consumidor e no sucesso comercial desses utilizadores de sítios corporativos. Assim, mesmo na ausência de uma relação contratual com os utilizadores de sítios corporativos, os fornecedores de motores de pesquisa em linha podem efetivamente agir de uma forma unilateral, que pode ser injusta e prejudicial para os interesses legítimos dos utilizadores de sítios corporativos e, indiretamente, para os consumidores da União.

- 4) A dependência dos utilizadores empresariais relativamente aos serviços de intermediação em linha pode também dar origem a uma situação em que os utilizadores empresariais possuam oportunidades limitadas para procurar vias de recurso se as ações unilaterais por parte dos prestadores dos referidos serviços derem origem a litígio. Em muitos casos, os referidos prestadores de serviços não oferecem sistemas internos de tratamento de reclamações eficazes e acessíveis. Os mecanismos alternativos de resolução extrajudicial de litígios em vigor podem também ser ineficazes devido a um conjunto de fatores, incluindo a ausência de mediadores especializados ou o medo de represálias sentido por parte dos utilizadores empresariais.
- 5) Os serviços de intermediação em linha e os motores de pesquisa em linha, bem como as transações comerciais promovidas por esse tipo de serviços, possuem um potencial transfronteiriço intrínseco e são particularmente importantes para o bom funcionamento do mercado interno da União na economia atual. As práticas comerciais potencialmente desleais e prejudiciais de determinados prestadores desse tipo de serviços em relação a utilizadores empresariais e utilizadores de sítios corporativos dificultam a plena realização desse potencial e surtem um efeito negativo sobre o bom funcionamento do mercado interno. Além disso, a plena realização desse potencial é prejudicada e o bom funcionamento do mercado interno é afetado de uma forma negativa pela divergência entre a legislação de determinados Estados-Membros que, com um nível de eficácia variável, regula esses serviços, enquanto outros Estados-Membros estão a ponderar a adoção desse tipo de atos.
- 6) Por conseguinte, deve ser estabelecido um conjunto de regras obrigatórias e uniformes a nível da União, com a finalidade de garantir um ambiente comercial justo, previsível, sustentável e de confiança no âmbito do mercado interno, garantindo, designadamente, que os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha usufruem da devida transparência e de possibilidades de recurso eficazes em toda a União. Essas regras devem prever igualmente uma transparência adequada no que diz respeito à classificação dos utilizadores de sítios corporativos nos resultados de pesquisa gerados pelos motores de pesquisa em linha. Ao mesmo tempo, estas regras devem salvaguardar o importante potencial de inovação da mais abrangente economia das plataformas em linha.
- 7) Uma vez que os serviços de intermediação em linha e os motores de pesquisa em linha têm habitualmente uma dimensão global, o presente regulamento deve ser aplicável aos prestadores desse tipo de serviços, independentemente de estes se encontrarem ou não estabelecidos num Estado-Membro ou fora da União, desde que as duas condições cumulativas sejam respeitadas. Em primeiro lugar, os utilizadores empresariais ou os utilizadores de sítios corporativos devem estar sediados na União. Em segundo lugar, os utilizadores empresariais ou os utilizadores de sítios corporativos devem, por intermédio da prestação dos referidos serviços, oferecer os seus bens ou serviços a consumidores localizados na União, pelo menos, em parte da transação. Esses consumidores devem estar situados na União, mas não precisam de aí ter o seu local de residência, nem de ter a nacionalidade de um Estado-Membro. Face ao exposto, o presente regulamento não será aplicável nos casos em que os utilizadores empresariais ou os utilizadores de sítios corporativos não se encontrem estabelecidos na União, ou nos casos em que estes se encontrem sediados na União, mas façam uso de serviços de intermediação em linha ou de motores de pesquisa em linha para oferecerem os seus bens ou serviços exclusivamente a consumidores situados fora da União ou a pessoas que não sejam consumidores.

- 8) Uma grande variedade de relações comerciais entre empresas e consumidores são intermediadas em linha por prestadores de serviços multifacetados que se baseiam essencialmente no mesmo modelo de negócio de criação de ecossistemas. A fim de captar os serviços relevantes, os serviços de intermediação em linha devem ser definidos de uma forma precisa e neutra a nível tecnológico. Os serviços devem, nomeadamente, ser compostos por serviços da sociedade de informação, que se caracterizam por visarem agilizar a iniciação de transações diretas entre utilizadores empresariais e consumidores, independentemente de essas transações serem efetivamente concluídas em linha, no portal do prestador de serviços de intermediação em linha em causa ou no do utilizador comercial, ou fora de linha. Além disso, os serviços devem ser prestados com base em relações contratuais entre os prestadores de serviços e os utilizadores empresariais e entre os prestadores de serviços e os consumidores. Este tipo de relação contratual deve ser considerado como existente sempre que ambas as partes em causa expressarem a sua intenção de ficarem vinculadas de uma forma inequívoca e comprovada, sem necessidade expressa de um contrato por escrito.
- 9) Os exemplos de serviços de intermediação em linha abrangidos pelo âmbito de aplicação do presente regulamento devem consequentemente incluir os mercados de comércio eletrónico, incluindo os de carácter colaborativo em que os utilizadores empresariais se encontrarem ativos, as aplicações de *software* em linha e os serviços de redes sociais em linha. No entanto, o presente regulamento não deve aplicar-se às ferramentas de publicidade em linha nem às trocas publicitárias em linha que não sejam prestadas com o objetivo de agilizar a iniciação de transações diretas e que não envolvam uma relação contratual com os consumidores. O presente regulamento não deve também aplicar-se a serviços de pagamento em linha, uma vez que estes não satisfazem as condições aplicáveis, mas têm inerentemente um carácter auxiliar à transação para fins de fornecimento de bens e serviços aos consumidores em causa.
- 10) Em conformidade com a jurisprudência pertinente do Tribunal de Justiça da União Europeia, e tendo em conta que a posição de dependência dos utilizadores empresariais foi observada principalmente no que diz respeito a serviços de intermediação em linha que servem de porta de entrada para consumidores sob a forma de pessoas singulares, o conceito de consumidor utilizado para delimitar o âmbito de aplicação do presente regulamento deve ser entendido como referindo-se exclusivamente a pessoas singulares que atuem para fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.
- 11) Por motivos de coerência, a definição de motor de pesquisa em linha utilizada no presente regulamento deve ser harmonizada com a definição utilizada na Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho³.
- 12) A fim de proteger eficazmente os utilizadores empresariais, sempre que necessário, o presente regulamento deverá aplicar-se nos casos em que os termos e condições de uma relação contratual, independentemente da sua denominação ou forma, não forem especificamente negociados entre as partes. Para determinar se os termos e condições foram objeto de negociação individual, estes devem ser sujeitos a uma avaliação global, pelo que a eventualidade de algumas disposições dos mesmos terem sido individualmente negociadas não é, por si mesma, decisiva.
- 13) A fim de garantir que os termos e condições gerais de uma relação contratual permitem aos utilizadores empresariais determinar as condições comerciais para fins de utilização, cessação ou suspensão de serviços de intermediação em linha, e para alcançar o nível de previsibilidade relativo à sua relação comercial, os referidos termos e condições devem ser formulados numa linguagem clara e inequívoca, que possa ser facilmente entendida por parte de um utilizador empresarial comum. Os termos e condições não devem ser considerados como tendo sido redigidos numa linguagem clara e

³ Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União (JO L 194 de 19.7.2016, p. 1).

inequívoca se forem vagos, generalistas ou carecerem de pormenores referentes a questões comerciais importantes, não conseguindo, assim, apresentar aos utilizadores empresariais um nível de previsibilidade razoável no que refere aos aspetos mais importantes da relação contratual.

- 14) Assegurar a transparência dos termos e condições gerais pode constituir um fator essencial para promover relações empresariais sustentáveis e para prevenir práticas desleais em detrimento de utilizadores empresariais. Por conseguinte, os prestadores de serviços de intermediação em linha devem também garantir que os termos e condições se encontram facilmente disponíveis em todas as fases da relação contratual, incluindo para potenciais utilizadores empresariais na fase pré-contratual, e que quaisquer alterações desses termos são notificadas aos utilizadores empresariais dentro de um determinado período de pré-aviso, que deve ser razoável e proporcionado à luz das circunstâncias concretas e que deve ser no mínimo de 15 dias. Este período de pré-aviso não deve ser aplicável nos casos e na medida em que for dispensado de modo inequívoco pelo utilizador empresarial em causa, ou nos casos e na medida em que a necessidade de implementar a alteração sem respeitar o período de pré-aviso resultar de uma obrigação legal que incumbe ao prestador de serviços, ao abrigo do direito da União ou do direito nacional.
- 15) A fim de proteger os utilizadores empresariais, deve ser possível a um tribunal competente determinar que os termos e condições não conformes não têm carácter vinculativo para o utilizador empresarial em causa, com efeitos *ex nunc*. No entanto, essas conclusões dos tribunais devem apenas incidir sobre as disposições específicas dos termos e condições que não sejam conformes. As restantes disposições deverão permanecer válidas e aplicáveis, contanto que possam ser distinguidas das disposições não conformes. Qualquer alteração súbita dos termos e condições existentes pode perturbar a atividade dos utilizadores empresariais de forma significativa. A fim de limitar estes efeitos negativos sobre os utilizadores empresariais, e para dissuadir este tipo de práticas, as alterações efetuadas em violação da obrigação de fornecer um período de pré-aviso devem, por conseguinte, ser declaradas nulas e sem efeito, isto é, consideradas como nunca tendo existido, com efeitos *erga omnes e ex tunc*.
- 16) Um prestador de serviços de intermediação em linha pode ter razões legítimas para decidir suspender ou cessar a prestação dos seus serviços, no todo ou em parte, a um determinado utilizador empresarial, incluindo a retirada de certos bens ou serviços da lista de um determinado utilizador empresarial ou a remoção efetiva dos resultados da pesquisa. No entanto, uma vez que este tipo de decisão pode afetar significativamente os interesses dos utilizadores empresariais em causa, estes deverão ser devidamente informados dos motivos dessa decisão. A fundamentação deve permitir aos utilizadores empresariais verificar se existe a possibilidade de contestar a decisão, melhorando assim as possibilidades destes procurarem vias de recurso eficazes, sempre que necessário. Além disso, a exigência de uma exposição de motivos deverá ajudar a prevenir ou reparar qualquer remoção indesejada de conteúdos em linha apresentados por utilizadores empresariais que o prestador de serviços considere erradamente constituírem conteúdos ilegais, em conformidade com a Recomendação (UE) 2018/334 da Comissão⁴. A exposição de motivos deve identificar o critério ou critérios objetivos que levaram a essa decisão, com base nos motivos que o prestador de serviços tenha estabelecido antecipadamente nos seus termos e condições, e referir, de uma forma adequada, as circunstâncias específicas relevantes que levaram a essa decisão.
- 17) A classificação dos bens e serviços por parte dos prestadores de serviços de intermediação em linha tem um impacto importante na escolha do consumidor e, por conseguinte, no sucesso comercial dos utilizadores empresariais que oferecem esses bens e serviços aos consumidores. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem, por conseguinte, apresentar antecipadamente os

⁴ Recomendação (UE) 2018/334 da Comissão, de 1 de março de 2018, sobre medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais em linha (JO L 63 de 6.3.2018, p. 50).

principais parâmetros que determinam a classificação, a fim de reforçar a previsibilidade para os utilizadores empresariais, permitindo-lhes compreender melhor o funcionamento do mecanismo de classificação e comparar as práticas de classificação de diferentes prestadores de serviços. A noção de parâmetro principal deve ser entendida como fazendo referência a quaisquer critérios gerais, processos, sinais específicos incorporados em algoritmos ou outros mecanismos de ajuste ou despromoção utilizados no âmbito da classificação. A descrição dos principais parâmetros que determinam a classificação deve também incluir uma explicação de qualquer possibilidade de os utilizadores empresariais influenciarem ativamente a classificação em troca de remuneração, assim como os efeitos relativos resultantes da mesma. Esta descrição deve facultar aos utilizadores empresariais um entendimento adequado de como o mecanismo de classificação tem em conta as características dos bens e serviços efetivamente fornecidos pelo utilizador empresarial e a sua relevância para os consumidores dos serviços de intermediação em linha específicos.

- 18) Do mesmo modo, a classificação de sítios por parte dos fornecedores de motores de pesquisa em linha, nomeadamente dos sítios mediante os quais as empresas oferecem os seus bens e serviços aos consumidores, possui um impacto importante sobre a escolha do consumidor e sobre o sucesso comercial dos utilizadores de sítios corporativos. Os fornecedores de motores de pesquisa em linha devem, portanto, apresentar uma descrição dos principais parâmetros que determinam a classificação de todos os sítios indexados, incluindo os dos utilizadores de sítios corporativos e de outros sítios. Além das características dos bens e serviços e da sua relevância para os consumidores, esta descrição deve, no caso dos motores de pesquisa em linha, permitir igualmente aos utilizadores de sítios corporativos obter um entendimento adequado relativamente à forma e medida em que determinadas características de conceção do sítio utilizado, como a sua otimização para apresentação em dispositivos móveis, é tida em conta. Na ausência de uma relação contratual entre fornecedores de motores de pesquisa em linha e utilizadores de sítios corporativos, esta descrição deve estar publicamente disponível, e ser facilmente acessível no motor de pesquisa em linha relevante. A fim de garantir previsibilidade para os utilizadores de sítios corporativos, a descrição deve ser igualmente atualizada, incluindo a possibilidade de quaisquer alterações dos principais parâmetros serem facilmente identificáveis. Apesar de os prestadores de serviços não serem, sob qualquer circunstância, obrigados a revelar quaisquer segredos comerciais, na aceção da Diretiva (UE) 2016/943 do Parlamento Europeu e do Conselho⁵, para que cumpra a presente obrigação relativa à divulgação dos principais parâmetros de classificação, a descrição apresentada deve, pelo menos, basear-se em dados reais relativos à importância dos parâmetros de classificação utilizados.
- 19) No caso de um prestador de serviços de intermediação em linha oferecer determinados bens ou serviços aos consumidores por intermédio dos seus próprios serviços de intermediação em linha, ou se o fizer por intermédio de um utilizador empresarial sob o seu controlo, o referido prestador de serviços poderá competir diretamente com outros utilizadores empresariais dos seus serviços de intermediação em linha que não sejam controlados pelo próprio. Particularmente neste tipo de situações, é importante que o prestador de serviços de intermediação em linha aja de forma transparente e apresente uma descrição de qualquer tipo de tratamento diferenciado, seja através de meio legais, comerciais ou técnicos, que possa evidenciar relativamente a bens ou serviços por ele oferecidos, em comparação com aqueles oferecidos pelos utilizadores empresariais. Para garantir a proporcionalidade, esta obrigação deve aplicar-se a nível global dos serviços de intermediação em linha, e não a nível de cada um dos bens ou serviços oferecidos através desses serviços.
- 20) A capacidade de aceder a dados, incluindo dados pessoais, e de os utilizar pode permitir uma importante criação de valor no âmbito da economia das plataformas em linha. É, por conseguinte,

⁵ Diretiva (UE) 2016/943 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2016, relativa à proteção de *know-how* e de informações comerciais confidenciais (segredos comerciais) contra a sua aquisição, utilização e divulgação ilegais (JO L 157 de 15.6.2016, p. 1).

importante que os prestadores de serviços de intermediação em linha ofereçam aos utilizadores empresariais uma descrição clara do âmbito de aplicação, da natureza e das condições de acesso e utilização de determinadas categorias de dados. A descrição deve ser proporcional e pode remeter para condições gerais de acesso, em vez de uma identificação exaustiva dos dados reais, ou das categorias de dados, de forma a permitir aos utilizadores empresariais compreender se podem utilizar os dados para melhorar a sua geração de valor, incluindo uma possível retenção de serviços de dados de terceiros. O tratamento dos dados pessoais deve respeitar o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶.

- 21) Os prestadores de serviços de intermediação em linha poderão, em certos casos, restringir, nos seus termos e condições, a capacidade dos utilizadores empresariais de oferecerem bens ou serviços a consumidores em condições mais favoráveis através de outros meios que não esses serviços de intermediação em linha. Nesses casos, os prestadores de serviços em causa devem expor os motivos que os levam a fazê-lo, referindo, em especial, as principais considerações jurídicas, económicas ou comerciais subjacentes às restrições. Esta obrigação de transparência não deve, contudo, ser entendida como afetando a avaliação da legalidade dessas restrições ao abrigo de outros atos legislativos da União ou da legislação dos Estados-Membros conforme com o direito da União, nomeadamente nos domínios da concorrência e das práticas comerciais desleais, nem a aplicação das referidas legislações.
- 22) A fim de permitir que os utilizadores empresariais, incluindo aqueles cuja utilização dos serviços de intermediação em linha possa ter sido suspensa ou cessada, tenham acesso a possibilidades de recurso imediatas, adequadas e eficazes, os prestadores de serviços de intermediação em linha devem disponibilizar um sistema interno de tratamento de reclamações. Esse sistema interno de tratamento de reclamações deve visar assegurar que uma porção significativa de reclamações possa ser revolvida bilateralmente pelo prestador dos serviços de intermediação em linha e pelo utilizador empresarial em causa. Além disso, a garantia de que os prestadores de serviços de intermediação em linha publicam informações sobre o funcionamento e a eficácia dos seus sistemas internos de tratamento das reclamações deve ajudar os utilizadores empresariais a compreender os tipos de questões que podem surgir no contexto da prestação de diferentes serviços de intermediação em linha e a possibilidade de alcançar uma resolução bilateral rápida e eficaz.
- 23) Os requisitos do presente regulamento relativos aos sistemas internos de tratamento de reclamações visam proporcionar aos prestadores de serviços de intermediação em linha um nível de flexibilidade razoável na exploração desses sistemas e no tratamento das reclamações individuais, de modo a minimizar quaisquer encargos administrativos. Adicionalmente, os sistemas internos de tratamento de reclamações devem permitir aos prestadores de serviços de intermediação em linha abordar devidamente, sempre que necessário, qualquer utilização de má-fé que determinados utilizadores empresariais possam procurar fazer no âmbito dos referidos sistemas. Em casos que não alegados incumprimentos das obrigações legais dispostas no presente regulamento, os sistemas internos de tratamento de reclamações devem, além disso, permanecer encerrados a qualquer tipo de reclamação que apenas envolva efeitos negativos de importância negligenciável para o utilizador empresarial em causa. Tendo em conta os custos de implantação e funcionamento de tais sistemas, é conveniente isentar dessas obrigações quaisquer prestadores de serviços de intermediação em linha que

⁶ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (Texto relevante para efeitos do EEE), JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

constituam pequenas empresas, em conformidade com as disposições pertinentes da Recomendação 2003/361/CE da Comissão⁷.

- 24) A mediação pode proporcionar aos prestadores de serviços de intermediação em linha e aos seus utilizadores empresariais um meio para resolver litígios de maneira satisfatória, sem necessidade de recorrer a processos judiciais, que podem ser morosos e dispendiosos. Por isso, os prestadores de serviços de intermediação em linha devem facilitar a mediação, designadamente nomeando mediadores com os quais estejam dispostos a colaborar. Os mediadores que prestam os seus serviços a partir de um local fora da União apenas devem ser identificados caso se garanta que a utilização dos seus serviços não priva de forma alguma os utilizadores empresariais em causa de qualquer proteção jurídica oferecida ao abrigo da legislação da União, ou da legislação dos Estados-Membros, incluindo os requisitos do presente regulamento e a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e segredos comerciais. A fim de serem acessíveis, justos e tão céleres, eficazes e eficientes quanto possível, os mediadores devem cumprir determinados critérios.
- 25) Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem suportar uma proporção razoável dos custos totais da mediação, tendo em conta todos os elementos pertinentes do caso em apreço. Para esta finalidade, o mediador deve sugerir a proporção razoável para cada caso concreto. No entanto, essa proporção nunca deve ser inferior a metade dos referidos custos.
- 26) A fim de facilitar a resolução de litígios relacionados com a prestação de serviços de intermediação em linha por recurso a mediação na União, a Comissão deve incentivar a criação de organizações de mediação especializadas, que não existem atualmente. O envolvimento de mediadores com conhecimentos especializados no domínio dos serviços de intermediação em linha e dos motores de pesquisa em linha, bem como de setores industriais específicos, no âmbito dos quais esses serviços são prestados, deve aumentar a confiança das partes no processo de mediação e a probabilidade deste dar origem a uma resolução rápida, justa e com resultados satisfatórios.
- 27) Vários fatores, tais como a escassez de meios financeiros, o receio de represálias e as disposições de eleição exclusiva de direito e foro competente constantes dos termos e condições, podem limitar a eficácia das possibilidades de recurso judicial existentes, especialmente aquelas que requerem que os utilizadores empresariais ou que os utilizadores de sítios corporativos ajam de forma individual e identificável. De forma a garantir a aplicação eficaz do presente regulamento, as organizações ou associações que representem utilizadores empresariais ou utilizadores de sítios corporativos, bem como determinados organismos públicos estabelecidos nos Estados-Membros devem ter a possibilidade de atuar junto dos tribunais nacionais. Este tipo de ações junto dos tribunais nacionais deve visar a cessação ou a proibição de infrações às regras dispostas no presente regulamento e evitar danos futuros que possam prejudicar as relações comerciais sustentáveis na economia das plataformas em linha. A fim de garantir que essas organizações ou associações exercem efetivamente e de forma adequada esse direito, devem satisfazer determinados critérios. Tendo em conta o estatuto particular dos organismos públicos competentes nos Estados-Membros em que tais organismos tenham sido criados, só deve ser exigido que estes tenham sido especificamente incumbidos, em conformidade com as regras pertinentes do direito nacional, de intentar tais ações, seja no interesse coletivo das partes em causa ou no interesse geral, sem haver necessidade de aplicar aqueles critérios a estes organismos públicos. Essas ações não devem de modo algum afetar os direitos dos utilizadores empresariais e dos utilizadores de sítios corporativos de intentarem ações judiciais numa base individual.
- 28) Os códigos de conduta, independentemente de terem sido redigidos pelos prestadores de serviços em causa, ou por organizações ou associações que os representem, podem contribuir para a correta

⁷ Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36).

aplicação deste regulamento, devendo, portanto, ser encorajados. Aquando da elaboração desses códigos de conduta, em consulta com todas as partes interessadas relevantes, devem ser tidas em conta as características específicas dos setores em causa, bem como as características específicas das micro, das pequenas e das médias empresas.

- 29) A Comissão deve avaliar este regulamento periodicamente, especificamente com o objetivo de ponderar a necessidade de alterações à luz de avanços tecnológicos ou comerciais relevantes.
- 30) Quando forem fornecidas as informações exigidas ao abrigo do presente regulamento, deverão ser tidas em conta, tanto quanto possível, as necessidades especiais das pessoas com deficiência, em conformidade com os objetivos da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência⁸.
- 31) Uma vez que o objetivo do presente regulamento, nomeadamente o de assegurar um ambiente comercial em linha justo, previsível, sustentável e de confiança no âmbito do mercado interno, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido à sua dimensão e aos seus efeitos, ser mais bem alcançado a nível da União, a União pode adotar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade disposto no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. O presente regulamento não excede o necessário para atingir esse objetivo, em conformidade com o princípio da proporcionalidade, consagrado no mesmo artigo.
- 32) É importante clarificar que o presente regulamento não afetará a aplicação das regras pertinentes do direito da União aplicável nos domínios da cooperação judiciária em matéria civil, de concorrência, da proteção do consumidor, do comércio eletrónico e dos serviços financeiros.
- 33) O presente regulamento visa assegurar o pleno respeito do direito a uma ação efetiva e a um tribunal imparcial e promover a aplicação da liberdade de empresa, tal como disposto no artigo 47.º e no artigo 16.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, respetivamente,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

Objeto e âmbito de aplicação

1. O presente regulamento estabelece regras que visam garantir que os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha e os utilizadores de sítios corporativos, na sua relação com motores de pesquisa em linha, beneficiam da devida transparência e de possibilidades de recurso eficazes.
2. O presente regulamento é aplicável a serviços de intermediação em linha e a motores de pesquisa em linha fornecidos, ou objeto de proposta de fornecimento, a utilizadores empresariais e utilizadores de sítios corporativos, respetivamente, cujo local de estabelecimento ou de residência se encontre na União e que ofereçam os seus bens ou serviços a consumidores localizados na União por intermédio de serviços de intermediação em linha ou de motores de pesquisa em linha, independentemente do local de estabelecimento ou de residência dos respetivos prestadores desses serviços.

⁸ Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD), disponível em: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- 1) «Utilizador empresarial», qualquer pessoa singular ou coletiva que ofereça bens ou serviços aos consumidores por intermédio de serviços de intermediação em linha para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 2) «Serviços de intermediação em linha», os serviços que satisfaçam todas as seguintes condições:
 - a) Constituam serviços da sociedade da informação, na aceção do artigo 1.º, n.º 1, alínea b), da Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho⁹;
 - b) Permitam aos utilizadores empresariais oferecer bens ou serviços aos consumidores, com vista a facilitar o início de transações diretas entre os referidos utilizadores empresariais e os consumidores, independentemente do local em que tais transações são efetivamente concluídas;
 - c) Sejam fornecidos a utilizadores empresariais com base em relações contratuais entre, por um lado, o prestador desses serviços e, por outro lado, os utilizadores empresariais e os consumidores aos quais os referidos utilizadores empresariais oferecem bens ou serviços;
- 3) «Prestador de serviços de intermediação em linha», qualquer pessoa singular ou coletiva que preste ou que se proponha a prestar serviços de intermediação em linha a utilizadores empresariais;
- 4) «Consumidor», uma pessoa singular que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 5) «Motor de pesquisa em linha», um serviço digital que permite aos utilizadores consultar, em princípio, todos os sítios na Internet, ou sítios numa determinada língua, com base numa pesquisa sobre qualquer assunto, sob a forma de uma palavra-chave, frase ou outros dados, e que fornece ligações nas quais pode ser encontrada informação relacionada com o tipo de conteúdo solicitado;
- 6) «Fornecedor de motor de pesquisa em linha», qualquer pessoa singular ou coletiva que forneça ou que se proponha a fornecer motores de pesquisa em linha a consumidores;
- 7) «Utilizador de sítios corporativos», qualquer pessoa singular ou coletiva que utilize sítios na Internet para oferecer bens ou serviços a consumidores com fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 8) «Classificação», a importância relativa atribuída aos bens ou serviços oferecidos aos consumidores pelos utilizadores empresariais por intermédio de serviços de intermediação em linha, ou a sítios indexados pelos motores de pesquisa em linha para os consumidores, tal como apresentados, organizados ou comunicados a esses consumidores por prestadores de serviços de intermediação em linha ou por fornecedores de motores de pesquisa em linha, respetivamente, independentemente dos meios tecnológicos utilizados para essa apresentação, organização ou comunicação;
- 9) «Controlo», a propriedade por parte de uma empresa ou a capacidade de esta exercer uma influência determinante sobre a mesma, na aceção do artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 139/2004 do Conselho¹⁰;

⁹ Diretiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de setembro de 2015, relativa a um procedimento de informação no domínio das regulamentações técnicas e das regras relativas aos serviços da sociedade da informação (JO L 241 de 17.9.2015, p. 1).

¹⁰ Regulamento (CE) n.º 139/2004 do Conselho, de 20 de janeiro de 2004, relativo ao controlo das concentrações de empresas («Regulamento das concentrações comunitárias») (JO L 24 de 29.1.2004, p. 1).

- 10) «Termos e condições», todos os termos, condições, cláusulas e outras informações que, independentemente da sua designação ou forma, regem as relações contratuais entre o prestador de serviços de intermediação em linha e os seus utilizadores empresariais e são unilateralmente determinados pelo prestador de serviços de intermediação em linha.

Artigo 3.º

Termos e condições

1. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem garantir que os seus termos e condições:
 - a) São redigidos de forma clara e inequívoca;
 - b) Se encontram facilmente acessíveis aos utilizadores empresariais em todas as fases da sua relação comercial com o prestador de serviços de intermediação em linha, incluindo na fase pré-contratual;
 - c) Expõem os critérios objetivos para tomar decisões relativas à suspensão ou cessação, no todo ou em parte, da prestação dos seus serviços de intermediação em linha aos utilizadores empresariais.

2. Os termos e condições, ou determinadas disposições dos mesmos, que não cumpram o disposto no n.º 1 não terão carácter vinculativo para o utilizador empresarial em causa se esse incumprimento for declarado por um tribunal competente.

3. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem notificar os utilizadores empresariais afetados de qualquer alteração prevista dos seus termos e condições.

As alterações previstas não podem ser aplicadas antes do termo de um período de pré-aviso, que deve ser razoável e proporcionado em relação à natureza e à extensão das alterações previstas, bem como às suas consequências para os utilizadores empresariais em causa. Este período de pré-aviso deve ser de, pelo menos, 15 dias a contar da data em que o prestador de serviços de intermediação em linha notificar os utilizadores empresariais em causa das alterações previstas.

Os utilizadores empresariais em causa podem, por via de uma declaração escrita ou de um consentimento explícito, abdicar do período de pré-aviso a que se refere o segundo parágrafo.

4. As alterações dos termos e condições aplicadas por um prestador de serviços de intermediação em linha que sejam contrárias ao disposto no n.º 3 serão consideradas nulas e sem efeito.
5. O disposto no n.º 3 não é aplicável a um prestador de serviços de intermediação em linha sujeito a uma obrigação jurídica que o force a alterar os seus termos e condições de uma forma que o impeça de respeitar o período de pré-aviso a que se refere o n.º 3, segundo parágrafo.

Artigo 4.º

Suspensão e cessação

1. Caso um prestador de serviços de intermediação em linha decida suspender ou cessar a prestação, em todo ou em parte, dos seus serviços de intermediação em linha a um determinado utilizador empresarial, deve apresentar ao utilizador empresarial em causa, sem demora injustificada, uma exposição de motivos que fundamente essa decisão.
2. A exposição de motivos a que se refere o n.º 1 deve mencionar os factos específicos ou as circunstâncias que levaram a essa decisão por parte do prestador dos serviços de intermediação em

linha, assim como o critério ou critérios objetivos aplicáveis a tal decisão, nos termos do artigo 3.º, n.º 1, alínea c).

Artigo 5.º

Classificação

1. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem estabelecer nos seus termos e condições os principais parâmetros que determinam a classificação e os motivos da importância particular dos mesmos relativamente a outros parâmetros.
Se esses parâmetros principais incluírem a possibilidade de influenciar a classificação contra remuneração direta ou indireta por parte dos utilizadores empresariais ao prestador de serviços de intermediação em linha em causa, esse prestador de serviços de intermediação em linha deve incluir também nos seus termos e condições uma descrição dessas possibilidades e dos efeitos dessa remuneração sobre a classificação.
2. Os fornecedores de motores de pesquisa em linha devem estabelecer os principais parâmetros que determinam a classificação para os utilizadores de sítios corporativos, disponibilizando uma descrição, redigida de forma clara e inequívoca, que esteja fácil e publicamente disponível nos motores de pesquisa em linha que fornecem. Devem manter essa descrição atualizada.
3. As descrições a que se referem os n.ºs 1 e 2 devem ser suficientes para permitir aos utilizadores empresariais ou aos utilizadores de sítios corporativos obter um entendimento adequado relativamente à forma e medida em que os mecanismos de classificação consideram os seguintes elementos:
 - a) As características dos bens e serviços oferecidos aos consumidores por intermédio dos serviços de intermediação em linha ou dos motores de pesquisa em linha;
 - b) A importância destas características para os consumidores;
 - c) No que diz respeito aos motores de pesquisa em linha, as características de conceção do sítio usado por utilizadores de sítios corporativos.
4. Os prestadores de serviços de intermediação em linha e os fornecedores de motores de pesquisa em linha não devem, para efeitos de cumprimento do disposto no presente artigo, ser obrigados a divulgar quaisquer segredos comerciais, na aceção do artigo 2.º, n.º 1, da Diretiva (UE) 2016/943.

Artigo 6.º

Tratamento diferenciado

1. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem incluir nos seus termos e condições uma descrição de qualquer tratamento diferenciado que deem ou possam dar, por um lado, a bens ou serviços oferecidos aos consumidores por intermédio desses serviços de intermediação em linha pelos próprios prestadores de serviços ou por quaisquer utilizadores empresariais controlados pelos mesmos e, por outro lado, a outros utilizadores empresariais.
2. A descrição a que se refere o n.º 1 deve abranger, pelo menos, se aplicável, qualquer tratamento diferenciado concretizado por meio de práticas ou de medidas específicas tomadas por parte do prestador de serviços de intermediação em linha em relação a alguma das seguintes características:
 - a) Acesso a qualquer tipo de dados pessoais ou de outros dados, ou a ambos, por parte do prestador de serviços, ou de utilizadores empresariais controlados pelo mesmo, que os utilizadores empresariais ou os consumidores forneçam para fins de utilização dos serviços de

- intermediação em linha em causa, ou que sejam gerados no âmbito da prestação dos referidos serviços;
- b) Classificação;
 - c) Qualquer remuneração direta ou indireta cobrada pela utilização dos serviços de intermediação em linha em causa;
 - d) Acesso a serviços diretamente ligados ou complementares aos serviços de intermediação em linha em causa, ou condições para utilização daqueles.

Artigo 7.º

Acesso aos dados

1. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem incluir nos seus termos e condições uma descrição do acesso técnico e contratual, ou da sua ausência, por parte dos utilizadores empresariais a quaisquer dados pessoais ou outros tipos de dados, ou a ambos, que os utilizadores empresariais ou os consumidores forneçam para fins de utilização dos serviços de intermediação em linha em causa, ou que sejam gerados no âmbito da prestação dos referidos serviços.
2. Por intermédio da descrição referida no n.º 1, os prestadores de serviços de intermediação em linha devem informar devidamente os utilizadores empresariais, pelo menos, do seguinte:
 - a) Se o prestador de serviços de intermediação em linha tem acesso a dados pessoais ou a outros tipos de dados, ou a ambos, que os utilizadores empresariais ou os consumidores forneçam para fins de utilização desses serviços, ou que sejam gerados no âmbito da prestação dos mesmos, e, em caso afirmativo, a que categorias de dados e sob que condições;
 - b) Se um utilizador empresarial tem acesso a dados pessoais ou a outros tipos de dados, ou a ambos, fornecidos por esse utilizador empresarial no âmbito da utilização dos serviços de intermediação em linha em causa, ou gerados no âmbito da prestação dos mesmos a esse utilizador empresarial e aos consumidores dos seus bens ou serviços, e, em caso afirmativo, a que categoria de dados e sob que condições;
 - c) Se, além do disposto na alínea b), um utilizador empresarial tem acesso a dados pessoais ou a outros tipos de dados, ou a ambos, incluindo de forma agregada, fornecidos ou gerados no âmbito da prestação dos serviços de intermediação em linha a todos os respetivos utilizadores empresariais e consumidores, e, em caso afirmativo, a que categorias de dados e sob que condições.

Artigo 8.º

Restrições à oferta de condições diferentes através de outros meios

1. Se os prestadores de serviços de intermediação em linha, no âmbito da prestação dos seus serviços, restringirem a capacidade dos utilizadores empresariais de oferecerem, através de outros meios que não os referidos serviços, os mesmos bens e serviços a consumidores sob condições diferentes, esses prestadores de serviços devem incluir os motivos que levam a essa restrição nos seus termos e condições e torná-los facilmente acessíveis ao público. Esses motivos devem incluir as principais considerações jurídicas, económicas ou comerciais subjacentes a essas restrições.
2. A obrigação estabelecida no n.º 1 não afeta quaisquer proibições ou limitações relativas à imposição de restrições que possam resultar da aplicação de outras regras da União ou de regras nacionais

conformes com a legislação da União e às quais os prestadores dos serviços de intermediação em linha se encontrem sujeitos.

Artigo 9.º

Sistema interno de tratamento de reclamações

1. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem providenciar um sistema interno para tratamento das reclamações apresentadas pelos utilizadores empresariais.

Esse sistema interno de tratamento de reclamações deve ser de fácil acesso aos utilizadores empresariais, devendo permitir-lhes apresentar reclamações diretamente ao prestador de serviços em causa relativamente a qualquer uma das seguintes questões:

- a) Alegado incumprimento, por parte desse prestador de serviços, de qualquer uma das obrigações legais dispostas no presente regulamento, que afete negativamente o reclamante;
- b) Questões tecnológicas diretamente relacionadas com a prestação de serviços de intermediação em linha e que afetem negativamente o reclamante de uma forma não negligenciável;
- c) Medidas tomadas por esse prestador de serviços, ou práticas do mesmo, diretamente ligadas à prestação dos serviços de intermediação em linha e que afetem negativamente o reclamante de uma forma não negligenciável.

2. Como parte dos seus sistemas internos de tratamento de reclamações, os prestadores de serviços de intermediação em linha devem:

- a) Ponderar devidamente as reclamações apresentadas e o acompanhamento que devem prestar às mesmas, a fim de tratar as questões apresentadas de forma adequada e proporcional à importância e à complexidade das mesmas;
- b) Tratar as reclamações de forma rápida e eficaz, tendo em conta a importância e a complexidade das questões suscitadas;
- c) Comunicar ao reclamante os resultados do processo interno de tratamento de reclamações, de uma forma personalizada e com uma linguagem clara e inequívoca.

3. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem incluir nos seus termos e condições todas as informações pertinentes relativas ao acesso e ao funcionamento dos seus sistemas internos de tratamento de reclamações.

4. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem, todos os anos, estabelecer e disponibilizar facilmente ao público informações relativas ao funcionamento e à eficácia dos seus sistemas internos de tratamento de queixas.

Estas informações devem incluir o total de reclamações apresentadas, o objeto das mesmas, o prazo necessário para as tratar e as decisões tomadas.

5. O disposto no presente artigo não é aplicável a prestadores de serviços de intermediação em linha que constituam pequenas empresas, na aceção do artigo 2.º, n.º 2, do anexo da Recomendação 2003/361/CE¹¹.

¹¹ Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36).

Artigo 10.º

Mediação

1. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem identificar nos seus termos e condições um ou mais mediadores com os quais estão dispostos a colaborar para tentar chegar a um acordo com utilizadores empresariais relativamente a quaisquer resoluções extrajudiciais de litígios entre o prestador de serviços e o utilizador empresarial, decorrentes da prestação dos serviços de intermediação em linha em causa, incluindo quaisquer reclamações que não possam resolvidas por meio do sistema interno de tratamento de reclamações a que se refere o artigo 9.º.

Os prestadores de serviços de intermediação em linha apenas podem identificar mediadores que ofereçam os seus serviços de mediação a partir de um local fora da União caso se garanta que os utilizadores empresariais em causa não serão efetivamente privados do benefício de quaisquer salvaguardas jurídicas estabelecidas no direito da União ou no direito dos Estados-Membros como consequência de os mediadores prestarem os referidos serviços a partir de um local fora da União.

2. Os mediadores mencionados no n.º 1 devem satisfazer as seguintes condições:
 - a) Serem imparciais e independentes;
 - b) Disporem de serviços de mediação acessíveis a um utilizador empresarial comum dos serviços de intermediação em linha em causa;
 - c) Serem capazes de prestar os seus serviços de mediação no idioma dos termos e condições que regem a relação contratual existente entre o prestador de serviços de intermediação em linha e o utilizador empresarial em causa;
 - d) Serem facilmente acessíveis, seja presencialmente, no local do estabelecimento ou de residência do utilizador empresarial, ou remotamente, pelo recurso a tecnologias de comunicação;
 - e) Serem capazes de prestar os seus serviços de mediação sem demora injustificada;
 - f) Terem um conhecimento suficiente das relações comerciais entre empresas em geral, que lhes permita contribuir eficazmente para a tentativa de resolver os litígios.
3. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem colaborar de boa-fé em todas as tentativas de chegar a acordo através da mediação de qualquer um dos mediadores por si identificados nos termos do n.º 1, tendo em vista alcançar um acordo para a resolução do litígio.
4. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem suportar uma proporção razoável dos custos totais da mediação em cada caso individual. A proporção razoável desses custos totais deve ser determinada, com base numa sugestão apresentada pelo mediador, tendo em conta todos os elementos relevantes para o caso em questão, nomeadamente os méritos relativos das reivindicações das partes em litígio, a conduta dessas partes e a dimensão e poder financeiro das mesmas relativamente à outra. Contudo, os prestadores de serviços de intermediação em linha devem, em qualquer caso, suportar pelo menos metade do custo total.
5. Qualquer tentativa de alcançar um acordo através de mediação para fins de resolução de litígios, em conformidade com o presente artigo, não afeta os direitos dos prestadores de serviços de intermediação em linha e dos utilizadores empresariais em causa de iniciarem um processo judicial em qualquer momento, durante ou após o processo de mediação.

Artigo 11.º

Mediadores especializados

A Comissão deve incentivar os prestadores de serviços de intermediação em linha e as organizações e associações que os representem a estabelecerem individualmente ou em conjunto uma ou mais organizações que prestem serviços de mediação e que satisfaçam as condições estabelecidas no artigo 10.º, n.º 2, com a finalidade específica de agilizar o processo de resolução extrajudicial de litígios com utilizadores empresariais decorrentes da prestação desses serviços, tendo em especial consideração a natureza transfronteiriça dos serviços de intermediação em linha.

Artigo 12.º

Processos judiciais iniciados por organizações ou associações representativas e por organismos públicos

1. As organizações e associações que tiverem um interesse legítimo em representar utilizadores empresariais ou utilizadores de sítios corporativos, assim como organismos públicos estabelecidos nos Estados-Membros, devem ter direito a intentar ações junto de tribunais nacionais na União, em conformidade com as regras do direito do Estado-Membro em que a ação seja intentada, com a finalidade de cessar ou proibir qualquer tipo de incumprimento face ao disposto no presente regulamento por parte de prestadores de serviços de intermediação em linha ou de fornecedores de motores de pesquisa em linha.
2. As organizações ou associações só devem poder usufruir do direito a que se refere o n.º 1 se, no momento em que a ação é intentada, preencherem todas as seguintes condições:
 - a) Estiverem devidamente constituídas ao abrigo da legislação nacional de um Estado-Membro;
 - b) Prosseguirem objetivos de interesse coletivo para o grupo de utilizadores empresariais ou de utilizadores de sítios corporativos que representam;
 - c) Tiverem carácter não lucrativo.

Nos Estados-Membros em que tenham sido criados esses organismos públicos, estes podem usufruir do direito a que se refere o n.º 1 se estiverem encarregados de defender os interesses coletivos de utilizadores empresariais ou de utilizadores de sítios corporativos ou de assegurar o cumprimento do disposto no presente regulamento, em conformidade com o direito nacional do Estado-Membro em causa.

3. O direito a que se refere o n.º 1 não prejudica o direito dos utilizadores empresariais e dos utilizadores de sítios corporativos de intentarem individualmente uma ação junto dos tribunais nacionais competentes, em conformidade com as regras do direito do Estado-Membro em que a ação seja intentada, com vista a fazer cessar qualquer tipo de incumprimento face ao disposto no presente regulamento por parte de prestadores de serviços de intermediação em linha.

Artigo 13.º

Códigos de conduta

1. A Comissão deve promover a elaboração de códigos de conduta por parte dos fornecedores de serviços de intermediação em linha e das organizações e associações que os representem, destinados a contribuir para uma correta aplicação do presente regulamento, tendo em conta as

características específicas dos diferentes setores em que são prestados serviços de intermediação em linha, bem como as características específicas das micro, pequenas e médias empresas.

2. A Comissão deve promover a elaboração de códigos de conduta por parte dos fornecedores de motores de pesquisa em linha e das organizações e associações que os representem, destinados a contribuir para a correta aplicação do artigo 5.º, n.ºs 2 e 3.

Artigo 14.º

Reexame

1. Até [*data: três anos após a data de entrada em vigor*], e posteriormente de três em três anos, a Comissão deve efetuar uma avaliação do presente regulamento e apresentar um relatório ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social.
2. A primeira avaliação do presente regulamento deve ser efetuada, designadamente, com o intuito de aferir o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 5.º, 6.º, 7.º e 8.º, e o impacto das mesmas na economia das plataformas em linha, e de verificar se serão necessárias regras suplementares, nomeadamente em matéria de aplicação das normas, para assegurar um ambiente comercial em linha justo, previsível, sustentável e de confiança no mercado interno.
3. Os Estados-Membros devem fornecer todas as informações pertinentes solicitadas pela Comissão, para efeitos de elaboração do relatório referido no n.º 1.
4. Ao efetuar a avaliação do presente regulamento, a Comissão deve ter em conta os pareceres e os relatórios que lhe sejam apresentados pelo grupo de peritos do Observatório da Economia das Plataformas em Linha, estabelecido em conformidade com a Decisão C(2018) 2393 da Comissão. Deve igualmente ter em conta o conteúdo e o funcionamento dos eventuais códigos de conduta a que se refere o artigo 13.º, se for caso disso.

Artigo 15.º

Entrada em vigor e aplicação

1. O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.
2. O presente regulamento é aplicável a partir de [*data: seis meses após a data da sua publicação*].

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente