

Bruxelas, 21 de novembro de 2018
(OR. en)

13876/18

**Dossiê interinstitucional:
2018/0112(COD)**

MI 794
COMPET 735
DIGIT 216
IND 323
TELECOM 379
PI 153
AUDIO 92
JUSTCIV 263
CODEC 1887

NOTA

de:	Comité de Representantes Permanentes (1.ª Parte)
para:	Conselho
n.º doc. Com.:	8413/18 + ADD 1
Assunto:	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 - Orientação geral

I. INTRODUÇÃO

1. Em 26 de abril de 2018, a Comissão apresentou ao Parlamento Europeu e ao Conselho a proposta de regulamento em epígrafe¹. A proposta tem por base o artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE).

¹ Doc. 8413/18 + ADD 1.

2. O presente regulamento visa contribuir para o bom funcionamento do mercado interno estabelecendo regras destinadas a garantir que os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha, bem como os utilizadores de sítios Web empresariais na sua relação com os motores de pesquisa em linha, beneficiem da devida transparência e de possibilidades de recurso eficazes.
3. O Comité Económico e Social Europeu emitiu parecer sobre a proposta em 19 de setembro de 2018².
4. A Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores (IMCO) do Parlamento Europeu ainda não submeteu o seu relatório a votação.

II. PONTO DA SITUAÇÃO

5. O Grupo da Competitividade e Crescimento deu início à sua análise sobre a proposta em 4 de maio de 2018. Nas suas onze reuniões formais, que foram realizadas durante as Presidências búlgara e austriaca, o Grupo centrou os seus debates essencialmente no âmbito de aplicação do regulamento, nas cláusulas de suspensão e cessação, na classificação dos resultados de pesquisa, nos processos judiciais como parte das possibilidades de recurso e na aplicação do regulamento.
6. A avaliação de impacto que acompanha a presente proposta foi analisada em pormenor nas duas reuniões do Grupo realizadas em 23 de maio e 11 de junho de 2018. A análise mostrou que, de uma maneira geral, as delegações apoiavam o objetivo da proposta, bem como os métodos, critérios e opções identificados pela Comissão.
7. Na sua reunião de 16 de novembro de 2018, o Comité de Representantes Permanentes (COREPER) debateu o texto de compromisso da Presidência (doc. 13875/1/18 REV 1) e aceitou que o texto em anexo fosse enviado ao Conselho (Competitividade) de 29 de novembro de 2018 a fim de chegar a acordo sobre uma orientação geral.

² TEN/662-EESC-2018.

III. CONCLUSÃO

8. Convida-se o Conselho (Competitividade) a dar o seu acordo sobre o texto (orientação geral) e a mandar a Presidência para encetar negociações sobre este dossiê com os representantes do Parlamento Europeu e da Comissão Europeia.
-

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativo à promoção da equidade através [...] da transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha e para os utilizadores de sítios Web empresariais na sua relação com os motores de pesquisa 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 aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu³,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões⁴,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

³ JO C de , p. .

⁴ JO C de , p. .

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. **Assim, a fim de tirar pleno partido das vantagens da economia de plataformas, importa que as empresas possam confiar nas plataformas com as quais estabelecem relações comerciais. Tal é importante essencialmente porque** [...] 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, em especial 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 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 Web empresariais 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 Web empresariais oferecem os seus bens e serviços aos consumidores, possui um impacto importante na escolha do consumidor e no sucesso comercial desses utilizadores de sítios Web empresariais. Assim, mesmo na ausência de uma relação contratual com os utilizadores de sítios Web empresariais, 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 Web empresariais 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 [...] 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 [...] **e a falta de mecanismos de recurso eficazes** dificultam a plena realização desse potencial e surtem um efeito negativo sobre o bom funcionamento do mercado interno. [...]
- (5-A) Deverá ser estabelecido a nível da União [...] um conjunto específico de regras obrigatórias **em matéria de transparência**, com a finalidade de garantir um ambiente comercial em linha justo, previsível, sustentável e de confiança no âmbito do mercado interno [...]. [...] **Em particular, [...] os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha [...] deverão usufruir da devida transparência e de possibilidades de recurso eficazes em toda a União a fim de facilitar as atividades comerciais transfronteiras dentro da União e assim melhorar o funcionamento do mercado interno e dar resposta a uma possível fragmentação emergente em domínios específicos abrangidos pelo disposto no presente regulamento. Seguindo uma abordagem por etapas, a Comissão deverá avaliar o funcionamento destas regras, inclusive se são necessárias mais regras, no âmbito do processo de reexame previsto no presente regulamento.**

- (6) [...] Essas regras deverão prever igualmente uma transparência adequada no que diz respeito à classificação dos utilizadores de sítios Web empresariais nos resultados de pesquisa gerados pelos motores de pesquisa em linha. Ao mesmo **tempo**, estas regras deverão salvaguardar o importante potencial de inovação da mais abrangente economia das plataformas em linha.
- Importa clarificar que o presente regulamento não deverá afetar a legislação de direito civil nacional, em particular o direito contratual, como as normas relativas à validade, à formação, aos efeitos ou à cessação de um contrato, desde que as disposições nacionais em matéria de direito civil estejam em conformidade com o direito da União e na medida em que os aspetos pertinentes não estejam abrangidos pelas disposições do presente regulamento. Os Estados-Membros deverão permanecer livres de aplicar legislações nacionais que proíbam ou sancionem os comportamentos unilaterais ou as práticas comerciais desleais.**

- (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 deverá 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 Web empresariais deverão estar sediados na União. Em segundo lugar, os utilizadores empresariais ou os utilizadores de sítios Web empresariais deverão, 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 deverão 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 deverá ser aplicável nos casos em que os utilizadores empresariais ou os utilizadores de sítios Web das empresas 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. **Além disso, o presente regulamento deverá ser aplicável independentemente da legislação que seja por outro lado aplicável a um contrato.**
- (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 deverão ser definidos de uma forma precisa e neutra a nível tecnológico. Os serviços deverão, 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, **ou na verdade de não serem de todo concluídas**. Além disso, os serviços deverão ser prestados com base em relações contratuais entre os prestadores de serviços e os utilizadores empresariais **que oferecem bens ou serviços aos consumidores** [...]. Este tipo de relação contratual deverá ser considerado como existente sempre que ambas as partes em causa expressarem a sua intenção de ficarem vinculadas de uma forma inequívoca [...] **num suporte duradouro**, 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 deverão 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, **como as lojas de aplicações**, e os serviços de redes sociais em linha, **independentemente da tecnologia utilizada para prestar esses serviços**. **Neste sentido, os serviços de intermediação em linha poderiam também ser prestados através de tecnologias de assistência vocal. Também não deverá ser relevante saber se as transações em causa envolvem pagamentos em numerário ou foram concluídas em parte fora de linha.** No entanto, o presente regulamento não deverá aplicar-se aos serviços de intermediação em linha entre pares sem a presença de utilizadores empresariais, **aos serviços de intermediação em linha exclusivamente entre empresas que não sejam oferecidos aos consumidores**, 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. **Pelo mesmo motivo, os serviços de software de otimização de motores de pesquisa e os serviços relacionados com software de bloqueio de publicidade não são abrangidos pelo presente regulamento. Além disso, os serviços tecnológicos de intermediação em linha que ligam hardware a aplicações não são abrangidos pelo presente regulamento, uma vez que não estão diretamente ligados ao fornecimento de bens ou serviços.** O presente regulamento não deverá 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 deverá ser harmonizada com a definição utilizada na Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho⁵.
- (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, sejam **unilateralmente determinados** [...] pelo **prestador de serviços de intermediação em linha**. A questão de saber se os termos e condições foram **unilateralmente determinados** [...] deverá ser **analisada** com base numa 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 deverão ser redigidos numa linguagem **simples e inteligível** [...]. Os termos e condições não deverão ser considerados como tendo sido redigidos [...] numa linguagem **simples e inteligível** 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 se refere aos aspetos mais importantes da relação contratual.

⁵ 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).

- (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 deverão 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 **num suporte duradouro** 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 deverá 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. **Todavia, as propostas de modificação de ordem redacional não deverão ser abrangidas pelo termo "alteração", na medida em que não alterem o conteúdo nem o significado dos termos e condições. A obrigação de notificação das propostas de alteração num suporte duradouro, por exemplo através do correio eletrónico ou de outros sistemas de comunicação que permitam, nomeadamente, receber e armazenar qualquer tipo de mensagens, deverá permitir aos utilizadores empresariais analisarem efetivamente essas alterações numa fase posterior.**

- (15) A fim de proteger os utilizadores empresariais, [...] os termos e condições não conformes **não deverão ter** [...] carácter vinculativo para o utilizador empresarial em causa, com efeitos ex [...] **tunc**. [...] **Tal** deverá apenas incidir sobre as disposições específicas dos termos e condições que não sejam conformes. As restantes disposições deverão permanecer válidas e aplicáveis, contanto que **sejam válidas e aplicáveis ao abrigo do direito nacional** e possam ser distinguidas das disposições não conformes. [...] **É oportuno esclarecer que o prestador de serviços de intermediação em linha não deverá fundar-se em termos e condições não conformes ou em disposições de tais termos e condições, nem extrair direitos dos mesmos. As revisões posteriores do conteúdo dos termos e condições ao abrigo do direito nacional não deverão ser afetadas.**

- (16) Um prestador de serviços de intermediação em linha pode ter razões legítimas para decidir suspender [...] a prestação dos seus serviços [...] 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 receber, **antes ou no momento em que a suspensão produza efeitos, uma exposição de motivos que fundamente essa decisão num suporte duradouro.** A exposição de motivos deverá permitir aos utilizadores empresariais verificar se existe a possibilidade de contestar a decisão, melhorando assim as possibilidades de estes procurarem vias de recurso eficazes, sempre que necessário, **inclusive com vista ao restabelecimento do fornecimento dos bens ou serviços suspensos.** [...] ⁶. A exposição de motivos deverá identificar os [...] critérios 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.

4 [...]]

(16-A) A cessação de todos os serviços de intermediação em linha e a correspondente supressão dos dados fornecidos para a utilização ou gerados através da prestação de serviços de intermediação em linha representam uma perda de informações essenciais, que poderá ter um impacto significativo para os utilizadores empresariais e poderia, além disso, comprometer a sua capacidade para exercer devidamente outros direitos que lhes são conferidos pelo presente regulamento. Deste modo, o prestador de serviços de intermediação em linha deverá fornecer aos utilizadores empresariais em causa uma exposição de motivos num suporte duradouro, pelo menos 30 dias antes de a cessação de todos os seus serviços de intermediação em linha entrar em vigor. Contudo, este período de pré-aviso não deverá ser aplicável nos casos em que uma obrigação regulamentar exija a um prestador de serviços de intermediação em linha que cesse a prestação de todos os seus serviços de intermediação em linha a um determinado utilizador empresarial. Do mesmo modo, o período de pré-aviso de 30 dias não deverá ser aplicável quando um prestador de serviços de intermediação em linha invocar direitos de cessação, previstos no direito nacional em conformidade com o direito da União, que permitam a cessação imediata sempre que, tomando em consideração todas as circunstâncias do caso específico e ponderando os interesses de ambas as partes, não seja razoável esperar que a relação contratual continue até ao final acordado ou até à expiração do pré-aviso. A fim de assegurar a proporcionalidade, os prestadores de serviços de intermediação em linha deverão, sempre que seja razoável e tecnicamente viável, suspender ou cessar os seus serviços apenas em parte, por exemplo, retirando unicamente certos bens ou serviços da lista de um utilizador empresarial. A suspensão e a cessação completas constituem a medida mais severa.

- (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. **A classificação refere-se à importância relativa das ofertas dos utilizadores empresariais ou à relevância atribuída aos resultados das pesquisas tal como apresentados, organizados ou comunicados por prestadores de serviços de intermediação em linha ou por fornecedores de motores de pesquisa em linha, que resultem da utilização de uma sequenciação algorítmica, de mecanismos de avaliação ou de recensão, de destaques visuais ou de outras ferramentas de evidenciação, ou de diferentes combinações destes elementos.** Os prestadores de serviços de intermediação em linha deverão, por conseguinte, apresentar antecipadamente os 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 deverá 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.

(17-A) A descrição dos principais parâmetros que determinam a classificação deverá 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. **Neste contexto, a remuneração poderá referir-se aos pagamentos efetuados com o objetivo principal ou exclusivo de melhorar a classificação, bem como a uma remuneração indireta sob a forma de aceitação, por um utilizador empresarial, de obrigações adicionais de qualquer tipo que possam ter o mesmo efeito prático, tal como o acesso a funcionalidades *premium* ou adicionais. O conteúdo da descrição, incluindo o número e o tipo dos principais parâmetros, podem variar bastante em função da especificidade dos serviços de intermediação em linha ou dos motores de pesquisa em linha em causa mas [...]** deverá 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. **Os indicadores utilizados para medir a qualidade dos produtos ou dos serviços dos utilizadores empresariais, o uso de editores e a sua capacidade de influenciar a classificação dos referidos bens ou serviços, a amplitude do impacto da remuneração na classificação, bem como os elementos cuja relação com o produto ou serviço em si mesmo é inexistente ou remota, tais como elementos de apresentação da oferta em linha, poderão ser exemplos dos principais parâmetros que, quando incluídos numa descrição geral do mecanismo de classificação, redigida numa linguagem simples e inteligível, deverá ajudar os utilizadores empresariais a obter o necessário entendimento adequado do seu funcionamento.**

(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 Web empresariais. Os fornecedores de motores de pesquisa em linha deverão, portanto, apresentar uma descrição dos principais parâmetros que determinam a classificação de todos os sítios indexados, **e a importância relativa dos mesmos face a outros parâmetros**, incluindo os dos utilizadores de sítios Web empresariais e de outros sítios. Além das características dos bens e serviços e da sua relevância para os consumidores, esta descrição deverá, no caso dos motores de pesquisa em linha, permitir igualmente aos utilizadores de sítios Web empresariais 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 **e deverá também incluir uma explicação de qualquer possibilidade de os utilizadores empresariais influenciarem ativamente a classificação em troca de remuneração, assim como dos efeitos relativos resultantes da mesma**. Na ausência de uma relação contratual entre fornecedores de motores de pesquisa em linha e utilizadores de sítios Web empresariais, esta descrição deverá estar publicamente disponível, e ser facilmente acessível no motor de pesquisa em linha relevante. **As zonas dos sítios que exigem aos utilizadores que iniciem uma sessão ou que se registem não deverão ser entendidas como estando fácil e publicamente disponíveis**. A fim de garantir previsibilidade para os utilizadores de sítios Web empresariais, a descrição deverá ser igualmente atualizada, incluindo a possibilidade de quaisquer alterações dos principais parâmetros serem facilmente identificáveis.

(18-A) Os prestadores de serviços de intermediação em linha e os fornecedores de motores de pesquisa em linha não deverão ser obrigados a divulgar o funcionamento pormenorizado dos seus mecanismos de classificação, incluindo os algoritmos, ao abrigo do presente regulamento. Do mesmo modo, também não deverá ser prejudicada a sua capacidade para atuar contra a manipulação da classificação efetuada por terceiros de má fé, inclusive no interesse dos consumidores. Uma descrição geral dos principais parâmetros de classificação deverá salvaguardar esses interesses, proporcionando ao mesmo tempo aos utilizadores empresariais ou aos utilizadores de sítios Web empresariais um entendimento adequado do funcionamento da classificação no contexto da sua utilização de serviços específicos de intermediação em linha ou de motores de pesquisa em linha específicos. A fim de assegurar que o objetivo do presente regulamento seja alcançado, a tomada em consideração dos interesses comerciais dos prestadores de serviços de intermediação em linha ou dos motores de pesquisa em linha nunca deverá, assim, conduzir a uma recusa de revelar os principais parâmetros que determinam a classificação. A este respeito, [...] a descrição apresentada deverá, pelo menos, basear-se em dados reais relativos à importância dos parâmetros de classificação utilizados. Se os principais parâmetros ou informações sobre a sua importância relativa forem considerados segredo comercial, deverá aplicar-se o artigo 1.º, n.º 2, alínea b) da Diretiva (UE) 2016/943.

7

7

- (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 deverá 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, **tanto de forma geral como para os utilizadores empresariais e os serviços de intermediação em linha envolvidos**. É, por conseguinte, 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 deverá 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. **Tais medidas de transparência poderão contribuir para aumentar a partilha de dados e reforçar, enquanto fonte essencial de inovação e crescimento, os objetivos de criação de um espaço europeu comum de dados**. O tratamento dos dados pessoais deverá respeitar **as regras de proteção de dados da União**, nomeadamente o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho⁸.

⁸ 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).

- (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 deverão 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 deverá, 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 deverão disponibilizar um sistema interno de tratamento de reclamações. Esse sistema interno de tratamento de reclamações deverá 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 deverá 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 deverão 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. [...] 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 constituam pequenas empresas, em conformidade com as disposições pertinentes da Recomendação 2003/361/CE da Comissão⁹. **As regras de consolidação previstas nessa recomendação evitam qualquer evasão às suas disposições. Esta isenção não deverá afetar o direito de essas empresas estabelecerem, numa base voluntária, um sistema interno de tratamento de reclamações que cumpra os critérios definidos no presente regulamento.**

⁹ [...]

(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 deverão facilitar a mediação, designadamente nomeando **pelo menos dois** mediadores **públicos ou privados** com os quais estejam dispostos a colaborar. **O número mínimo de mediadores a identificar visa salvaguardar a neutralidade dos mesmos.** Os mediadores que prestam os seus serviços a partir de um local fora da União apenas deverão 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 deverão cumprir determinados critérios. **Não obstante, os prestadores de serviços de intermediação em linha e os respetivos utilizadores empresariais deverão permanecer livres de identificar conjuntamente qualquer mediador da sua escolha após a ocorrência de um litígio entre si. Em conformidade como a Diretiva n.º 2008/52/CE, a mediação prevista no presente regulamento deverá ser um processo voluntário, na medida em que as próprias partes são as responsáveis pelo processo, podendo iniciá-lo e terminá-lo a qualquer momento. Não obstante o seu carácter voluntário, os prestadores de serviços de intermediação em linha deverão avaliar de boa fé os pedidos para se proceder à mediação prevista no presente regulamento.**

- (25) Os prestadores de serviços de intermediação em linha deverão 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 deverá sugerir a proporção razoável para cada caso concreto. [...] **Tendo em conta os custos e os encargos administrativos associados à necessidade de identificar os mediadores nos termos e condições, é conveniente isentar dessas obrigações quaisquer prestadores de serviços de intermediação em linha que constituam pequenas empresas, em conformidade com as disposições pertinentes da Recomendação 2003/361/CE da Comissão. As regras de consolidação previstas nessa recomendação evitam qualquer evasão às suas disposições. Contudo, tal não deverá afetar o direito das referidas empresas a identificar, nos seus termos e condições, mediadores que cumpram os critérios estabelecidos no presente regulamento.**
- (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 deverá 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, deverá 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 Web empresariais 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 Web empresariais, bem como determinados organismos públicos estabelecidos nos Estados-Membros deverão ter a possibilidade de atuar junto dos tribunais nacionais, **em conformidade com o direito nacional, nomeadamente com os requisitos processuais nacionais.** Este tipo de ações junto dos tribunais nacionais deverá 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 exerçam efetivamente e de forma adequada esse direito, deverão satisfazer determinados critérios. **Em particular, têm de ser devidamente constituídas em conformidade com o direito de um Estado-Membro, ter caráter não lucrativo e prosseguir os seus objetivos de forma sustentada. Estes requisitos devem impedir qualquer constituição *ad hoc* de organizações ou associações para efeitos de uma ação ou ações específica(s), ou para fazer lucros. Além disso, a divulgação integral e pública de informações sobre os membros, a estrutura de governação e as finanças deverão impedir qualquer influência indevida por parte de entidades financiadoras terceiras. A fim de evitar um conflito de interesses, as organizações ou associações que representam os utilizadores empresariais ou utilizadores de sítios Web empresariais não deverão aceitar financiamento de quaisquer prestadores de serviços de intermediação em linha ou de quaisquer motores de pesquisa em linha.** Tendo em conta o estatuto particular dos organismos públicos competentes nos Estados-Membros em que tais organismos tenham sido criados, só deverá 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.

(27-A) As organizações, associações e organismos públicos que, na opinião dos Estados-Membros, deverão ser competentes para intentar uma ação em conformidade com as disposições do presente regulamento deverão ser comunicados à Comissão. Nessa comunicação, os Estados-Membros deverão fazer uma referência específica às disposições nacionais pertinentes, de acordo com as quais a organização, associação ou organismo público foi constituído e, se for caso disso, fazer referência ao registo público pertinente em que a organização ou associação se encontra registada. Esta opção adicional de designação pelos Estados-Membros deverá proporcionar um certo grau de segurança jurídica e de previsibilidade no qual os utilizadores empresariais e os utilizadores de sítios Web empresariais possam confiar. Ao mesmo tempo, visa tornar os processos judiciais mais eficientes e mais curtos, o que se afigura apropriado neste contexto. A Comissão deverá garantir a publicação de uma lista com essas organizações, associações e organismos públicos no Jornal Oficial da União Europeia, lista essa que deverá servir de prova refutável da capacidade jurídica da organização, associação ou organismo público que intenta a ação. No caso de existirem dúvidas no que diz respeito a uma designação, o Estado-Membro que tenha designado a organização, associação ou organismo público deverá investigar essas dúvidas. As organizações, associações e organismos públicos que não tenham sido designados por um Estado-Membro deverão ter a possibilidade de intentar uma ação junto dos tribunais nacionais, sob reserva de análise da capacidade jurídica em função dos critérios estabelecidos no presente regulamento. Essas ações não deverão de modo algum afetar os direitos dos utilizadores empresariais e dos utilizadores de sítios Web empresariais de intentarem ações judiciais numa base individual.

(27-B) Já existem diferentes sistemas de aplicação nos Estados-Membros, os quais não deverão ser obrigados a instituir novos organismos nacionais encarregados da aplicação. Os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de confiar a aplicação do presente regulamento às autoridades existentes, incluindo aos tribunais. O presente regulamento não deve obrigar os Estados-Membros a prever uma aplicação *ex officio* ou impor multas.

- (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 aplicação deste regulamento, devendo, portanto, ser encorajados. Aquando da elaboração desses códigos de conduta, em consulta com todas as partes interessadas relevantes, deverão ser tidas em conta as características específicas dos setores em causa, bem como as características específicas das micro, das pequenas e das médias empresas. **Por conseguinte, tais códigos de conduta deverão ser formulados de forma objetiva e não discriminatória, a fim de evitar entraves desnecessários à entrada no mercado.**
- (29) A Comissão deverá avaliar este regulamento periodicamente, especificamente com o objetivo de ponderar a necessidade de alterações à luz de avanços tecnológicos ou comerciais relevantes. **A fim de obter uma visão global desses desenvolvimentos, a avaliação deverá ter em conta a experiência dos Estados-Membros e das partes interessadas 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 Deficiência¹⁰.
- (31) Uma vez que o objetivo do presente regulamento, nomeadamente o de **regulamentar certos aspetos em matéria de transparência e de vias de recurso a fim 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.

¹⁰ 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>

32) [...]

- (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 **tem como objetivo** [...] **contribuir para o bom funcionamento do mercado interno estabelecendo** [...] regras que visam garantir que os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha e os utilizadores de sítios Web empresariais, 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 Web empresariais, 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 **e independentemente da legislação aplicável.**

- 3. O presente regulamento não afeta as disposições nacionais que, em conformidade com o direito da União, proibam ou sancionem práticas comerciais unilaterais ou desleais. O presente regulamento não afeta a legislação de direito civil nacional, em particular o direito contratual, como as normas relativas à validade, à formação, aos efeitos ou à cessação de um contrato, desde que as disposições nacionais em matéria de direito civil estejam em conformidade com o direito da União e na medida em que os aspetos pertinentes não estejam abrangidos pelas disposições do presente regulamento.**
- 4. O presente regulamento não afeta o direito da União aplicável nos domínios da cooperação judicial em questões civis, concorrência, proteção de dados, proteção do segredo comercial, proteção do consumidor, comércio eletrónico e serviços financeiros.**

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 Conselho¹¹;

¹¹ 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).

- 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 [...] o prestador desses serviços e [...] os utilizadores empresariais **que oferecem bens ou serviços aos consumidores** [...];
- 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 [...] **resultados em qualquer formato** nos 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 Web das empresas", qualquer pessoa singular ou coletiva que utilize [...] **uma interface em linha, ou seja, qualquer software, nomeadamente um sítio na Internet ou parte deste e as suas aplicações, incluindo as aplicações móveis**, 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 [...] por intermédio de serviços de intermediação em linha, ou [...] **a relevância atribuída** aos [...] **resultados de pesquisa** pelos motores de pesquisa em linha [...], tal como apresentados, organizados ou comunicados [...] 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 Conselho¹²;
- 10) "Termos e condições", todos os termos [...] e condições, [...] **ou especificações** 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.
- 11) "Mediação", qualquer processo estruturado, tal como definido no artigo 3.º, alínea a), da Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial.**
- 12) "Suporte duradouro", qualquer instrumento que possibilite aos utilizadores empresariais conservar informações que lhes sejam pessoalmente dirigidas de um modo que, no futuro, lhes permita aceder às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas.**

¹² 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).

Artigo 3.º

Previsibilidade dos [...] termos e condições

1. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem garantir que os seus termos e condições:
 - a) São redigidos numa linguagem **simples e inteligível**;
 - 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 [...] 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 prestadores de serviços de intermediação em linha devem notificar, **num suporte duradouro**, os utilizadores empresariais afetados de qualquer **proposta** de alteração [...] dos seus termos e condições.

As alterações [...] **propostas** 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 [...] **propostas**.

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 **em qualquer momento após a notificação**.

3. [...] **Os termos e condições, ou determinadas disposições dos mesmos, que não cumpram o disposto no n.º 1, bem como as alterações dos termos e condições aplicadas por um prestador de serviços de intermediação em linha que sejam contrárias ao disposto no n.º 2, não terão carácter vinculativo para o utilizador empresarial em causa.**
4. [...] **Caso** um prestador de serviços de intermediação em linha esteja sujeito a uma obrigação **regulamentar** 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 2**, segundo parágrafo [...] **, este período de pré-aviso não é aplicável.**

Artigo 4.º

Suspensão e cessação

[...] [...]

[...] [...]

1. Caso um prestador de serviços de intermediação em linha decida suspender a prestação dos seus serviços de intermediação em linha a um determinado utilizador empresarial no que diz respeito a cada um dos bens ou serviços oferecidos por esse utilizador empresarial, deve apresentar ao utilizador empresarial em causa, antes ou no momento em que a suspensão produza efeitos, uma exposição de motivos que fundamente essa decisão num suporte duradouro.
2. Caso um prestador de serviços de intermediação em linha decida cessar a prestação de todos os seus serviços de intermediação em linha a um determinado utilizador empresarial, deve apresentar ao utilizador empresarial em causa, pelo menos 30 dias antes de a cessação produzir efeitos, uma exposição de motivos que fundamente essa decisão num suporte duradouro.
3. O pré-aviso previsto no n.º 2 não se aplica caso o prestador de serviços de intermediação em linha:

 - a) esteja sujeito a uma obrigação regulamentar que o force a cessar a prestação de todos os seus serviços de intermediação em linha a um determinado utilizador empresarial de uma forma que o impeça de respeitar este pré-aviso ou
 - b) exerça um direito de cessação por uma razão imperativa nos termos do direito nacional que esteja em conformidade com o direito da União.

O prestador de serviços de intermediação em linha deve apresentar ao utilizador empresarial em causa, sem demora injustificada, uma exposição de motivos que fundamente essa decisão num suporte duradouro.

4. A exposição de motivos a que se referem os n.ºs 1 e 2 deve conter uma referência aos factos específicos ou às circunstâncias que levaram a essa decisão por parte do prestador dos serviços de intermediação em linha, assim como aos critérios 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 a [...] importância relativa dos mesmos face a outros parâmetros.

[...]
 2. Os fornecedores de motores de pesquisa em linha devem estabelecer os principais parâmetros que determinam a classificação para os utilizadores de sítios Web empresariais **e a importância relativa dos mesmos face a outros parâmetros**, [...] disponibilizando uma descrição, redigida numa linguagem **simples e inteligível**, [...] que esteja fácil e publicamente disponível nos motores de pesquisa em linha que fornecem. Devem manter essa descrição atualizada.
- 2-A. **Se os parâmetros principais incluírem a possibilidade de influenciar a classificação contra remuneração direta ou indireta por parte dos utilizadores empresariais ou dos utilizadores de sítios Web empresariais ao respetivo fornecedor, esse fornecedor deve apresentar também uma descrição dessas possibilidades e dos efeitos dessa remuneração sobre a classificação, em conformidade com os requisitos estabelecidos nos n.ºs 1 e 2.**

3. As descrições a que se referem os n.ºs 1, [...] 2 e ~~2-A~~ devem ser suficientes para permitir aos utilizadores empresariais ou aos utilizadores de sítios Web empresariais 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 Web empresariais.
4. [...]

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, [...] **em especial**, 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;

Acesso **ou qualquer remuneração direta ou indireta cobrada pela utilização** dos serviços diretamente ligados ou complementares aos serviços de intermediação em linha em causa, ou condições para utilização daqueles.

Artigo 7.º

Acesso a 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, [...] **em especial**, 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, **e se os dados são fornecidos a terceiros**;

- b) 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;
- 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, **nos termos do direito nacional**, 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 [...] o reclamante;
- b) Questões tecnológicas diretamente relacionadas com a prestação de serviços de intermediação em linha e que afetem [...] o reclamante;
- 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 [...] o reclamante [...].

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 **simples e inteligível** [...].

3. Os prestadores de serviços de intermediação em linha devem [...] **fornece** 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 informação devem incluir o número total de reclamações apresentadas, os [...] **principais tipos** de [...] reclamações [...] e o prazo **médio** necessário para as tratar [...].

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/CE¹³.

¹³ 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 [...] **dois** 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.

1-A. Os prestadores de serviços de intermediação em linha e os seus utilizadores empresariais são livres de identificar conjuntamente qualquer mediador da sua escolha não identificado nos termos e condições do prestador de serviços de intermediação em linha em causa após a ocorrência de um litígio entre si.

2. Os mediadores mencionados no n.º 1 devem satisfazer as seguintes condições:
 - a) Serem imparciais e independentes **tanto do prestador de serviços de intermediação em linha como do utilizador empresarial em causa;**
 - b) Disporem de serviços de mediação acessíveis a um utilizador empresarial [...] 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 **e os utilizadores empresariais** devem colaborar de boa-fé [...] **se** tentarem 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. [...]
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.

5-A) A obrigação estipulada no n.º 1 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/CE.

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 Web empresariais, assim como organismos públicos estabelecidos nos Estados-Membros** [...] devem ter direito a intentar ações junto de tribunais nacionais **competentes** 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 [...] 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 Web empresariais que representam **de forma sustentada**;
- c) Tiverem carácter não lucrativo [...];
- d) **As suas decisões não sejam indevidamente influenciadas por entidades financiadoras terceiras e que não aceitam financiamento de prestadores de serviços de intermediação em linha ou de motores de pesquisa em linha.**

Para o efeito, as organizações ou associações divulgam plena e publicamente as informações sobre a sua composição, estrutura de governação e finanças.

2-A. Nos Estados-Membros em que tenham sido criados [...] 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 Web empresariais ou de assegurar o cumprimento do disposto no presente regulamento, em conformidade com o direito nacional do Estado-Membro em causa.

2-B. Os Estados-Membros podem designar:

- a) **Organizações ou associações estabelecidas no seu Estado-Membro que cumpram no mínimo os requisitos do n.º 2, a pedido das mesmas;**

- b) Organismos públicos estabelecidos no seu Estado-Membro e que cumpram os requisitos do n.º 2-A,

aos quais é conferido o direito a que se refere o n.º 1, e cujos nomes e finalidade comunicam à Comissão.

2-C. A Comissão elabora uma lista das organizações, associações e organismos públicos em conformidade com o n.º 2-B, com a especificação da sua finalidade. Essa lista é publicada no *Jornal Oficial da União Europeia*; as alterações dessa lista são publicadas sem demora e a lista atualizada é publicada semestralmente.

2-D. Os tribunais aceitam esta lista como prova da capacidade jurídica da organização, associação ou organismo público, sem prejuízo do direito de examinar se a finalidade do requerente justifica que ele intente uma ação num processo específico.

2-E. Se um Estado-Membro ou a Comissão manifestar preocupações sobre o cumprimento por parte de uma organização ou associação dos critérios estabelecidos no n.º 2, ou sobre o cumprimento por parte de um organismo público dos critérios estabelecidos no n.º 2-A, o Estado-Membro que designou essa organização, associação ou organismo público investiga as preocupações e, se for caso disso, revoga a designação se um ou mais critérios não forem cumpridos.

3. O direito a que se refere o n.º 1 não prejudica o direito dos utilizadores empresariais e dos utilizadores de sítios Web empresariais de [...] intentarem uma ação junto dos tribunais nacionais competentes, em conformidade com as regras do direito do Estado-Membro em que a ação seja intentada, com base nos direitos individuais e com vista a fazer cessar [...] qualquer incumprimento das exigências pertinentes do presente regulamento por parte de prestadores de serviços de intermediação em linha ou dos fornecedores de motores de pesquisa em linha.

Artigo 12.º-A

Aplicação

Os Estados-Membros estabelecem regras que prevejam as sanções aplicáveis às infrações às disposições do presente regulamento e asseguram a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

Artigo 13.º

Códigos de conduta

1. A Comissão promove 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 promove a elaboração de códigos de conduta por parte dos fornecedores de motores de pesquisa em linha e das organizações e associações que os representem, **especificamente destinados a** contribuir para a correta aplicação do artigo 5.º.

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 **que possuam** 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, **nomeadamente**, 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. **A Comissão assegura que os pareceres dos Estados-Membros e das partes interessadas pertinentes sejam devidamente tidos em conta na elaboração do relatório de avaliação.** 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: [...]] **doze** 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
