COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 12.9.2023
COM(2023) 525 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS REGIÕES

sobre a primeira revisão preliminar da aplicação do Regulamento (UE) 2019/1150 relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha

{SWD(2023) 300 final}

Contexto

O presente relatório contém uma avaliação preliminar do estado de aplicação do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha (Regulamento relativo às relações entre plataformas e empresas ou Regulamento P2B)[1].

O Regulamento P2B é aplicável desde 12 de julho de 2020. Foi o primeiro quadro geral aplicável aos denominados «serviços de intermediação em linha». Estes serviços servem de intermediário para um elevado número de grandes e pequenas empresas, ou «utilizadores profissionais», no mercado interno. O Regulamento P2B visa criar um ambiente empresarial equitativo, transparente e previsível para estes utilizadores profissionais, que podem depender, em diferentes níveis, desses serviços de intermediação em linha para chegar aos seus clientes. Os requisitos do Regulamento P2B destinam-se a assegurar que os utilizadores profissionais, em especial as PME que podem ter um poder de negociação limitado em relação às plataformas em linha, podem exercer as suas atividades de forma previsível (por exemplo, com base na transparência no que respeita às classificações) e não são expostos a custos desnecessários quando se deparam com problemas com a plataforma em linha (por exemplo, a suspensão da conta comercial ou o bloqueio de produtos e serviços pela plataforma). Este aspeto reveste-se de particular importância para as empresas, especialmente para as PME em ecossistemas fundamentais como o turismo, o comércio retalhista e os ecossistemas das indústrias culturais e criativas. Além disso, o Regulamento P2B pode também ser um instrumento para garantir que a equidade e a transparência ajudam as plataformas de menor dimensão a crescer e a inovar num quadro jurídico comum partilhado com as plataformas de maior dimensão, em condições de concorrência equitativas. Para garantir que os serviços de intermediação em linha cumprem os requisitos do Regulamento P2B, o controlo da sua aplicação é da competência dos Estados-Membros.

O artigo 18.º do Regulamento P2B contém uma cláusula de revisão que enumera vários elementos prioritários que devem ser tidos em conta aquando da realização de uma avaliação completa. Especificamente, o artigo 18.º, alíneas c), d), e) e f), respetivamente, aborda: i) as práticas comerciais desleais resultantes da dependência dos utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha; ii) a concorrência desleal por parte dos prestadores integrados de serviços de intermediação em linha; iii) os desequilíbrios que afetam os utilizadores profissionais dos sistemas operativos; e iv) os possíveis efeitos da definição de «utilizador profissional» no «falso trabalho por conta própria».

O Regulamento P2B continua a ser pertinente para todos os elementos prioritários mencionados acima, através das disposições existentes em matéria de transparência e vias de recurso. Ao mesmo tempo, outros atos legislativos da UE complementam o Regulamento P2B para abordar os elementos prioritários referidos acima, o que poderia ter exigido uma avaliação completa do Regulamento P2B. Em especial, desde que o Regulamento P2B começou a ser aplicado, a UE propôs ou adotou vários novos atos legislativos relevantes para os objetivos do Regulamento P2B. Entre estes contam-se o Regulamento dos Mercados

[1] Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha, PE/56/2019/REV/1 (JO L 186 de 11.7.2019, p. 57).

Digitais (RMD)[2], o Regulamento dos Serviços Digitais (RSD)[3] e a proposta de diretiva relativa à melhoria das condições de trabalho nas plataformas digitais[4].

Por conseguinte, o presente relatório apresenta apenas o ponto da situação no que respeita à aplicação e ao cumprimento do Regulamento P2B, mas não contém uma avaliação preliminar dos elementos prioritários referidos acima. Identifica igualmente várias vias de acompanhamento para melhorar a aplicação do Regulamento P2B. O relatório baseia-se em inquéritos a utilizadores profissionais de plataformas, entrevistas às partes interessadas (308 entrevistas a plataformas, utilizadores profissionais e respetivas associações, autoridades de aplicação da lei, peritos), análises de peritos das cláusulas contratuais gerais dos serviços de intermediação em linha (amostra de 300 plataformas), grupos de reflexão, estudos de casos e investigação documental.

A parte restante do presente relatório incidirá sobre as principais conclusões desta avaliação preliminar da aplicação.

De um modo geral, o presente relatório preliminar de execução aborda: i) os efeitos positivos iniciais do Regulamento P2B da UE, embora assinale que o seu pleno potencial ainda não foi alcançado; ii) a **atual falta de cumprimento** do presente regulamento por parte dos prestadores de serviços de intermediação em linha, associada a uma **falta de conhecimento** dos utilizadores profissionais; e iii) a **complementaridade** com outros atos da UE.

1. **Efeitos e pleno potencial** do Regulamento da UE relativo às relações entre plataformas e empresas

O Regulamento P2B confere aos utilizadores profissionais direitos oponíveis em matéria de transparência nos seus contratos com prestadores de serviços de intermediação em linha e fornecedores de motores de pesquisa em linha. Estes direitos permitem que os utilizadores profissionais tomem decisões comerciais mais informadas relativas, entre outros aspetos, à sua escolha de quais destes serviços utilizar, à forma de otimizar as estratégias de

[2] Regulamento (UE) 2022/1925 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de setembro de 2022, relativo à disputabilidade e equidade dos mercados no setor digital e que altera as Diretivas (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regulamento dos Mercados Digitais) (Texto relevante para efeitos do EEE), PE/17/2022/REV/1 (JO L 265 de 12.10.2022, p. 1). O Regulamento dos Mercados Digitais já é aplicável e abrange especificamente as questões de falta de equidade dos serviços de intermediação em linha e as questões de interoperabilidade que envolvem sistemas operativos — as questões incluídas no artigo 18.º, alíneas c), d) e e). Aborda precisamente as questões das práticas comerciais desleais, da concorrência desleal e de outros efeitos negativos de posições de negociação desequilibradas entre os utilizadores profissionais e os serviços essenciais de plataforma.

[3] Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (Texto relevante para efeitos do EEE), PE/30/2022/REV/1 (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1).

[4] Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à melhoria das condições de trabalho nas plataformas digitais [COM(2021) 762 final]. Uma vez adotada a proposta de diretiva relativa ao trabalho nas plataformas digitais pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, deixará de existir uma lacuna na proteção das pessoas que trabalham através de plataformas digitais no que respeita à transparência dos algoritmos e ao tratamento de reclamações, independentemente de essas pessoas serem «utilizadores profissionais», trabalhadores de plataformas ou (verdadeiros) trabalhadores por conta própria que trabalham em plataformas, dado que as pessoas em causa beneficiarão das proteções conferidas pelo Regulamento P2B ou pela Diretiva relativa ao trabalho nas plataformas digitais.

classificação e à forma de resolver eventuais litígios com os prestadores em causa que prestam estes serviços.

Este efeito crucial do Regulamento P2B já se verifica na prática. A análise preliminar realizada para o presente relatório revela as primeiras melhorias sob a forma de um cumprimento limitado do Regulamento P2B em relação ao cenário de base[5]. Este pode ser ainda mais reforçado garantindo que o Regulamento P2B realiza todo o seu potencial. As alíneas seguintes sobre: a) a transparência contratual enquanto direito legal e, b) o respeito das garantias processuais no tratamento de reclamações explicam mais pormenorizadamente os efeitos e todo o potencial do Regulamento P2B.

a) Transparência contratual enquanto direito legal

O primeiro pilar do Regulamento P2B implica a concessão de direitos oponíveis e vias de recurso aos agentes económicos da UE no âmbito dos contratos.

A transparência, tal como estabelecida no Regulamento P2B, tem de ser aplicada nos contratos de direito privado de serviços de intermediação em linha, conferindo assim aos utilizadores profissionais direitos contratuais diretos. A transparência também é crucial para exercer atividades nas plataformas em linha de forma estável. A importância das plataformas em linha como portas de acesso para que os utilizadores profissionais cheguem aos seus clientes pode ser ainda maior em setores específicos como a hotelaria, o comércio retalhista e o audiovisual. Nestes setores, as plataformas em linha são, por vezes, o principal ou único acesso para os utilizadores profissionais prestarem os seus serviços e fornecerem os seus produtos em todo o mercado interno.

Dado que o Regulamento P2B especifica as principais questões comerciais em matéria de classificação, tratamento diferenciado, acesso aos dados e várias outras, oferece aos utilizadores profissionais clareza sobre os seus direitos contratuais relacionados com estes temas. Tal contrasta com a ausência de quaisquer direitos que os utilizadores profissionais frequentemente enfrentavam antes de o regulamento começar a ser aplicável. Além disso, o regulamento prevê direitos processuais concretos que são igualmente fundamentais para a resolução de litígios, como o direito de obter um aviso prévio das alterações contratuais ou de qualquer restrição, suspensão ou retirada da lista de produtos, serviços ou contas. O mesmo se aplica ao direito de contactar os mediadores que os serviços de intermediação em linha têm de indicar nos seus contratos de direito privado.

A transparência da classificação ajuda a compreender alguns dos benefícios cruciais que os utilizadores profissionais obtêm da existência de cláusulas contratuais gerais transparentes e pormenorizadas. Com efeito, a transparência da classificação oferece um potencial significativo, ao introduzir uma maior previsibilidade para os utilizadores profissionais sobre o que influencia a sua posição na apresentação das ofertas nas plataformas, de modo que possam melhorar a apresentação dos seus bens e serviços.

Se for corretamente aplicada, em consonância com o objetivo de transparência da classificação estabelecido no artigo 5.º, n.º 5, os utilizadores profissionais compreenderão até que ponto a qualidade dos seus produtos e serviços determina a sua classificação. Tal permitir-lhes-á otimizar a qualidade dos serviços e produtos, bem como a sua presença em linha, por exemplo, em relação a esta última, a conceção do sítio Web e a conceção da sua

[5] Ver o documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha o presente relatório, a partir da página 10.

presença nos serviços de intermediação em linha, e ajudá-los-á nas suas estratégias publicitárias para otimizar a sua presença em linha.

Aplicação

Só cerca de um terço de todos os serviços de intermediação em linha e plataformas em linha objeto de análise no estudo de avaliação P2B incluiu nas suas cláusulas contratuais gerais informações sobre os seus parâmetros de classificação. Este exemplo não reflete todo o potencial da transparência substancial que as plataformas em linha têm de proporcionar.

No entanto, este exercício demonstrou que as cláusulas contratuais gerais publicadas pelas plataformas podem ser automaticamente indexadas e acompanhadas ao longo do tempo. Deste modo, os utilizadores profissionais, bem como as partes interessadas, nomeadamente os investigadores, os reguladores e a sociedade civil em geral, podem observar e registar as alterações, realizar investigações, conduzir inquéritos e muito mais. Nesta base, o Centro Comum de Investigação da Comissão acolherá e manterá um repositório público e de fonte aberta das cláusulas contratuais gerais aplicáveis aos utilizadores profissionais de mais de 300 plataformas em linha indexadas até à data[6]. O rastreio automatizado é uma das várias formas através das quais a transparência obrigatória oferece ferramentas práticas aos utilizadores profissionais e aos cidadãos para se informarem sobre as suas atividades em linha.

Conclusões

O estudo de avaliação conclui que «os atuais ecossistemas das plataformas, os seus utilizadores profissionais e os prestadores de serviços de otimização de motores de pesquisa desenvolveram-se e adaptaram-se ao funcionamento em condições de opacidade no que respeita aos algoritmos de classificação». Esta constatação pode explicar a grande divergência entre as perceções dos utilizadores profissionais quanto à clareza dos parâmetros de classificação: 10 % dos utilizadores profissionais inquiridos no âmbito do presente relatório referem ter recebido poucas ou nenhumas informações sobre os parâmetros de classificação e outros 42 % mencionam ter um nível moderado de informações.

A transparência em geral, e especificamente sobre os principais parâmetros de classificação, é o cerne do Regulamento P2B. No artigo 5.º do Regulamento P2B, os colegisladores tiveram em conta a necessidade de alterar o *statu quo*, exigindo aos prestadores de serviços de intermediação em linha e aos fornecedores de motores de pesquisa em linha uma maior transparência do que até então. Além disso, os prestadores destes serviços podem oferecer uma transparência mais significativa, sem criar condições em que os consumidores possam ser induzidos em erro ou sem que tal conduza a outros prejuízos para os consumidores.

O artigo 5.º, n.º 6, do regulamento deixa claro que a obrigação de transparência não prejudica o disposto na Diretiva (UE) 2016/943 relativa aos segredos comerciais[7]. As orientações sobre a classificação esclarecem que esta cláusula implica que «[o]s prestadores não podem, portanto, recusar-se a divulgar, por exemplo, os principais parâmetros exclusivamente com base no argumento de que nunca revelaram anteriormente nenhum dos seus parâmetros ou de

[6] Atualmente, a base de dados está disponível aqui e passará para um domínio da Comissão pouco tempo após a publicação do presente relatório.

[7] 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 (Texto relevante para efeitos do EEE) (JO L 157 de 15.6.2016, p. 1).

que as informações em questão são sensíveis do ponto de vista comercial»[8]. O potencial do artigo 5.º, para o qual esta transparência adicional é obrigatória, é também resumido nas orientações sobre a classificação, sendo importante recordar até que ponto esta transparência de base é fundamental: «[c]onsequentemente, as empresas que efetuam transações comerciais em linha nem sempre sabem as razões do seu desempenho em termos de classificação ou como poderiam obter melhor desempenho, potencialmente através de classificação remunerada, apesar de a sua capacidade para alcançar clientes depender criticamente deste conhecimento»[9].

A transparência da classificação é um exemplo de uma série de obrigações de transparência que se traduzem em direitos contratuais diretos e em benefícios tangíveis para as empresas da UE que efetuam transações comerciais em linha, sejam elas grandes ou pequenas. Outro exemplo é a obrigação prevista no artigo 7.º do regulamento. Este artigo exige que os serviços de intermediação em linha descrevam qualquer tratamento diferenciado que possam aplicar relativamente a bens ou serviços que eles próprios oferecem por oposição aos dos utilizadores profissionais terceiros. Essa transparência pode ajudar as autoridades de aplicação da lei, em especial, a identificar e investigar comportamentos desleais e a analisar em profundidade quaisquer justificações invocadas para esse tratamento diferenciado. A este respeito, desde a entrada em vigor do Regulamento P2B, o artigo 6.º, n.º 5, do Regulamento dos Mercados Digitais proibiu o tratamento mais favorável em termos de classificação, bem como de indexação e rastreamento associados; todavia, o Regulamento P2B proporciona transparência adicional em matéria de tratamento diferenciado no acesso aos dados, na fixação de preços e nas condições de acesso aos serviços acessórios. À medida que as nossas sociedades continuam a transitar para serviços de intermediação em linha, **é imperativo realizar todo o potencial do Regulamento P2B**.

No entanto, tal como explicado mais pormenorizadamente no ponto 2 do presente relatório, realizar o pleno potencial das disposições em matéria de transparência do Regulamento P2B pode depender essencialmente de os utilizadores profissionais terem conhecimento suficiente dos seus direitos e de os serviços de intermediação em linha e os motores de pesquisa em linha terem conhecimento suficiente das suas obrigações. Atualmente, a comunidade de utilizadores profissionais e outros intervenientes podem não ter um quadro de referência para medir o nível de transparência que lhes é proporcionado e podem não estar cientes da forma como uma transparência adicional sobre os principais parâmetros de classificação, o tratamento diferenciado e outros aspetos podem ajudá-los a melhorar a sua atividade comercial.

b) Respeito das garantias processuais no tratamento de reclamações

Objetivos do Regulamento P2B

No estudo em que se baseia o Regulamento P2B[10], a Comissão explicou que entre as razões que levam os utilizadores profissionais a não tomarem quaisquer medidas contam-se, nomeadamente, a perceção do caráter ineficaz dos mecanismos de recurso existentes, o receio de prejudicar a relação comercial com a plataforma em linha e a complexidade dos

[8] Orientações sobre a classificação, ponto 82.
[9] Orientações sobre a classificação, ponto 13.
[10] *COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT IMPACT ASSESSMENT Accompanying the document Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services* (não traduzido para português) [SWD(2018) 138 final].

procedimentos disponíveis. Outros fatores importantes que limitam a eficácia das vias de recurso judicial estão relacionados com: 1) a falta de conhecimento das possibilidades de interpor recurso judicial devido à pequena dimensão das empresas, 2) as custas desproporcionadas dos recursos judiciais internacionais, sobretudo para as microempresas e/ou nos casos em que o recurso judicial implica a jurisdição de um país terceiro, e 3) a morosidade excessiva dos recursos judiciais. Por conseguinte, o Regulamento P2B exige que os serviços de intermediação em linha proporcionem transparência, procedimentos internos de tratamento de reclamações eficazes e céleres e acesso a mediadores com os quais estejam dispostos a colaborar.

Nos termos do artigo 3.º, n.º 1, alínea c), os utilizadores profissionais devem obter uma lista exaustiva dos motivos pelos quais as suas contas podem ser suspensas, cessadas ou restringidas de qualquer outra forma. O mesmo se aplica aos potenciais utilizadores profissionais, dado que o artigo 3.º, n.º 1, alínea b), exige que as cláusulas contratuais gerais em que esses motivos devem ser incluídos sejam disponibilizadas na fase pré-contratual. A restrição efetiva das contas deve, nos termos do artigo 4.º, ser acompanhada de uma fundamentação da decisão que remeta para o motivo específico da restrição — entre os enumerados nas cláusulas contratuais gerais. A cessação total de uma conta exige ainda que a fundamentação da decisão seja apresentada com pelo menos 30 dias de antecedência e, eventualmente, com uma antecedência ainda maior. O artigo 11.º do regulamento esclarece que qualquer restrição não deve impedir o utilizador profissional em causa de aceder fácil e gratuitamente a um procedimento interno de tratamento de reclamações dos serviços de intermediação em linha. Além disso, a reclamação deve ser tratada num prazo razoável e com base nos princípios da transparência, da igualdade de tratamento e da proporcionalidade, devendo os prestadores de serviços de intermediação em linha apresentar anualmente um relatório sobre o desempenho dos seus procedimentos internos de tratamento de reclamações. Por último, o artigo 12.º dá aos utilizadores profissionais a possibilidade de tentarem recorrer à mediação com um de, pelo menos, dois mediadores que os serviços de intermediação em linha têm de indicar nos seus contratos. O acesso a estes mediadores não está sujeito à condição de passar previamente pelo tratamento interno de reclamações dos serviços de intermediação em linha.

Todos estes direitos processuais dos utilizadores profissionais somam-se a um sistema juridicamente codificado à escala da UE para o tratamento de reclamações pelos serviços de intermediação em linha. Juntamente com a transparência que se traduz em direitos contratuais [ver o ponto 1, alínea a), *supra*], o tratamento de reclamações harmonizado pode constituir uma mudança radical no exercício da atividade comercial em linha. Tal reforçaria a segurança jurídica para as empresas, permitindo-lhes tirar o máximo partido da eficiência oferecida pelos serviços de intermediação em linha.

Aplicação

A aplicação eficaz é fundamental para a realização de todo esse potencial. No entanto, atualmente, o Regulamento P2B não é aplicado de forma eficaz em todos os Estados-Membros da UE e o conhecimento dos utilizadores profissionais e dos serviços de intermediação em linha é insuficiente. Este aspeto é explicado mais pormenorizadamente no ponto 2 *infra*.

A coerência faz parte desta necessidade de uma aplicação eficaz. O primeiro relatório obrigatório sobre o funcionamento e a eficácia do procedimento interno de tratamento de reclamações nos termos do artigo 11.º, n.º 4, do Regulamento P2B só foi aplicado por 19 dos 179 serviços de intermediação em linha estudados. Os resultados do relatório revelam uma

grande divergência na forma como os prestadores de serviços de intermediação em linha entendem o conceito de «reclamação».

Quadro 1. Resumo dos relatórios das plataformas selecionadas sobre o funcionamento dos procedimentos de tratamento de reclamações

Plataforma	Período	Número de reclamações apresentadas	Principais tipos de reclamações	Tempo médio de tratamento	Resultados
Apple	julho de 2020 – julho de 2021	12	Decisões de restrição, suspensão ou exclusão de aplicações e criadores	11,25 dias	Em dois casos, as aplicações foram restabelecidas; outros casos estavam relacionados com violações repetidas
Google (incluindo YouTube)	julho de 2020 – julho de 2021	3 263 776	Recursos contra decisões de aplicação de políticas relativas a contas, conteúdo ou bens ou serviços de utilizadores profissionais (87 %); reclamações sobre políticas da plataforma (4 %); problemas técnicos relacionados com as aplicações/plataforma (3 %); gestão de contas (3 %); processo de verificação (1 %); diversos (2 %)	No prazo de 24 horas (71 %); 24-48 horas (9 %); mais de 2 dias, mas menos de uma semana (14 %); uma semana ou mais (6 %)	Decisão de aplicação julgada procedente (51 %); decisão de aplicação revogada (26 %); problema resolvido (20 %); outros (3 %)
Amazon	2020	284 577	Apresentação e listagem de produtos (65 %); EPA[11], encomendas e reembolsos (23 %); registo, acesso à conta e definições (6 %); publicidade e serviços adicionais (5 %)	3,7 dias	90 % das reclamações foram resolvidas a contento do vendedor

[11] Execução pela Amazon.

Facebook	junho de 2021 – julho de 2022	209	Incumprimento (109); problemas tecnológicos (86); outros (14)	57,5 horas	186 reclamações resolvidas
Vinted	2021	15 427	Qualidade da encomenda (2 636); artigos do catálogo (1 515); expedição e entrega (3 008); pagamentos e segurança (6 673); usabilidade (1 595)	1,6 dias	Informação não disponibilizada
Apple App Store	13 de julho de 2021 – 12 de julho de 2022	64	A medida inicial de restrição, suspensão ou cessação foi julgada procedente em 60 dos 64 casos	4,83 dias	Informação não disponibilizada

Esta grande divergência no número de reclamações e nos seus resultados (12 reclamações no caso da Apple, das quais apenas duas foram revogadas, e mais de três milhões de reclamações no caso da Google, das quais 26 % foram revogadas) sugere que os prestadores de serviços de intermediação em linha têm interpretações muito diferentes do conceito de «reclamação» e que alguns não estão, possivelmente, a cumprir esta obrigação. A este respeito, o artigo 11.º do Regulamento P2B tem um âmbito de aplicação muito amplo que abrange todas as «[m]edidas 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», bem como todas as «[q]uestões tecnológicas diretamente relacionadas com a prestação de serviços de intermediação em linha e que afetem o reclamante».

Um maior conhecimento por parte dos utilizadores profissionais também aumentará a procura de mediadores independentes e imparciais, com conhecimentos especializados mais aprofundados no domínio das relações entre plataformas e empresas. Tal resultaria do facto de um maior número de prestadores de serviços de intermediação em linha procurar cumprir o disposto no artigo 12.º do Regulamento P2B. Atualmente, só 25 dos 179 serviços de intermediação em linha de grande e média dimensão em causa fornecem aos utilizadores profissionais o nome de pelo menos dois mediadores nas suas cláusulas contratuais gerais[12]. Outros 35 serviços de intermediação em linha mencionam apenas uma organização de mediação nas suas cláusulas contratuais gerais. A maior parte deste segundo grupo também faz referência à mesma organização de mediação, que, por sinal, está sediada fora da UE.

A Comissão não tem conhecimento de que os serviços de intermediação em linha tenham estabelecido conjuntamente quaisquer organismos de mediação especializados, conforme recomendado no artigo 13.º do Regulamento P2B. Tal indica que, até à data, poderá haver apenas um número muito limitado de mediadores especializados ativos no domínio das relações entre plataformas e empresas.

[12] *Study on Evaluation of the Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services (the P2B Regulation)*, página 119.

A Comissão tenciona trabalhar com os serviços de intermediação em linha e com os seus organismos e organizações representativos para os incentivar a estabelecer mediadores especializados nos termos do artigo 13.º do Regulamento P2B. Para o efeito, a Comissão entrará em contacto com as partes interessadas pertinentes imediatamente após a publicação do presente relatório.

Os mediadores especializados também poderiam melhorar, de um modo mais geral, o tratamento das reclamações pelas plataformas em linha. Por conseguinte, a Comissão continuará a incentivar o estabelecimento de mediadores especializados previstos no artigo 13.º do Regulamento P2B. A este respeito, a possibilidade de esses mediadores obterem certificação nos termos do artigo 21.º do Regulamento dos Serviços Digitais poderia facilitar o seu trabalho como intervenientes independentes e competentes. A certificação ao abrigo do Regulamento dos Serviços Digitais confirmará, nomeadamente, que os mediadores em causa cumprem os rigorosos requisitos de imparcialidade e independência previstos no regulamento.

2. Principais conclusões: cumprimento e conhecimento limitados do Regulamento da UE relativo às relações entre plataformas e empresas

Tal como referido no ponto 1, o Regulamento P2B tem efeitos importantes em termos de segurança jurídica e de respeito das garantias processuais para os utilizadores profissionais. A este respeito, tal como se explica no documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha o presente relatório, uma amostra significativa de serviços de intermediação em linha, por exemplo, cumpre em certa medida o Regulamento P2B. Acresce que alguns dos maiores serviços de intermediação em linha começaram a comunicar, recentemente, algumas estatísticas sobre o seu tratamento interno de reclamações, e alguns deles também mencionam pelo menos uma organização de mediação nas suas cláusulas contratuais gerais. Além disso, a maioria dos utilizadores profissionais inquiridos no âmbito do presente relatório de execução afirmaram ter passado a receber notificações prévias, sempre que as plataformas específicas que utilizam atualizam as suas cláusulas contratuais gerais[13].

No entanto, tal como se descreve nas alíneas a) e b) do presente ponto, até à data, os prestadores de serviços de intermediação em linha e os fornecedores de motores de pesquisa em linha não cumprem suficientemente o Regulamento P2B. Esta falta de cumprimento está associada a uma falta de conhecimento mais generalizada, tanto por parte dos utilizadores profissionais como dos prestadores de serviços de intermediação em linha e dos fornecedores de motores de pesquisa em linha, dos seus direitos e obrigações. Tal indica que, atualmente, o potencial do Regulamento P2B não está a ser realizado de forma plena.

a) As plataformas não cumprem plenamente as regras

O estudo em que se baseia o presente relatório concluiu que, em geral, o nível de alinhamento das plataformas em linha com o Regulamento P2B é baixo. Esta deficiência em termos de aplicação pode também estar relacionada com a correspondente falta de conhecimento do Regulamento P2B e contribuir para a mesma.

No total, o estudo concluiu que 123 serviços de intermediação em linha (42,4 %) tinham alcançado um baixo nível de alinhamento com os requisitos do regulamento em matéria de transparência contratual. O alinhamento de outros 128 serviços de intermediação em linha (44,1 %) foi considerado médio e só o de 49 serviços de intermediação em linha (16,9 %) foi

[13] Documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha o presente relatório.

considerado relativamente significativo. Estas conclusões não têm qualquer influência sobre se alguns dos serviços cumprem efetivamente as normas exigidas pelo Regulamento P2B. No entanto, em muitos casos, as informações de base fornecidas, por exemplo, sobre a classificação, são potencialmente insuficientes[14].

Por exemplo, tal como referido no mesmo estudo, apenas um terço de todas as cláusulas contratuais gerais das plataformas em linha objeto de análise continha informações sobre os principais parâmetros de classificação e, mesmo nesses casos, as descrições eram fornecidas em termos bastante gerais. Também não era claro, em todos os casos, se as descrições satisfaziam efetivamente a obrigação prevista no artigo 5.º do Regulamento P2B.

No que respeita à transparência em matéria de tratamento diferenciado, tal como previsto no artigo 7.º, a avaliação revelou que só um número muito reduzido de serviços de intermediação em linha incluem quaisquer informações, ao passo que 11 % dos utilizadores profissionais inquiridos em 2022 referiram ter sido objeto desse tratamento diferenciado no que se refere unicamente à classificação. Um estudo de 2021 concluiu que, no caso dos serviços de intermediação em linha de comércio eletrónico, que também vendiam os seus próprios produtos ou serviços, quase 53 % dos inquiridos foram objeto de autofavorecimento.

No que diz respeito à obrigação prevista no artigo 9.º de descrever o acesso técnico e contratual dos utilizadores profissionais aos dados, as informações fornecidas foram frequentemente descritas em termos gerais, e os entrevistados no âmbito do estudo em que se baseia o presente relatório não conseguiram, em geral, associar as informações fornecidas ao Regulamento P2B. Um dos entrevistados referiu que tal poderá ter resultado de uma tentativa de dar cumprimento ao RGPD. Afigura-se que a falta de acesso efetivo aos dados gerados através das atividades dos utilizadores profissionais nas principais plataformas em linha continua a ser o principal problema. Além disso, muitos utilizadores profissionais, tanto PME como grandes empresas, consideraram que as regras que regem a forma como podem utilizar estatísticas relacionadas com os clientes e outros dados dos clientes também não são claras.

Conforme referido no ponto 1 *supra*, um maior cumprimento do Regulamento P2B deverá conduzir a políticas de acesso aos dados mais claras, o que, por sua vez, clarificará os direitos contratuais dos utilizadores profissionais, ou a ausência deles. Consequentemente, esta transparência oferece mais possibilidades de os serviços de intermediação em linha se distinguirem com base nas políticas de acesso aos dados, por exemplo, concedendo mais acesso, limitando o seu próprio acesso e explicando de modo mais claro e exaustivo a forma como entendem a necessidade de o cumprimento do RGPD contribuir para a definição das políticas de acesso aos dados.

No que respeita ao cumprimento das regras relativas aos prazos de pré-aviso previstas no artigo 3.º do Regulamento P2B, as perceções das partes interessadas variaram significativamente. Embora muitos serviços de intermediação em linha de grande dimensão indiquem nas suas cláusulas contratuais gerais que aplicam procedimentos e prazos de pré-

[14] A este respeito, as orientações sobre a classificação confirmam que «a descrição a disponibilizar deve ir além de uma simples enumeração dos principais parâmetros e fornecer, pelo menos, uma "segunda camada" de informação explicativa([6]). Os prestadores podem, por exemplo, equacionar descrever o «processo de reflexão» interno da empresa utilizado para identificar os "principais parâmetros", como forma de inferir também "os motivos da importância particular dos mesmos"». Comunicação da Comissão intitulada «Orientações sobre a transparência da classificação nos termos do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho» (2020/C 424/01), ponto 22.

aviso em conformidade com o regulamento (ou seja, o artigo 3.º, n.os 2 e 5, o artigo 4.º e o artigo 11.º), o seu cumprimento efetivo nas situações pertinentes, segundo a avaliação dos utilizadores profissionais, é discutível. Alguns entrevistados (na sua maioria micro e pequenas empresas) dos setores da hotelaria e do comércio eletrónico salientaram que os motivos para a suspensão e a cessação previstos nas cláusulas contratuais gerais continuam a ser pouco claros e genéricos, em que, por exemplo, o «incumprimento das cláusulas contratuais gerais» conduz a lacunas relativas ao prazo de pré-aviso, o que pode ter um impacto negativo na continuidade das atividades. Tal demonstra que a transparência ainda não atingiu o nível necessário e adequado para permitir que os utilizadores profissionais estejam bem informados de todos os seus direitos e obrigações.

Os procedimentos internos de tratamento de reclamações são a opção de recurso mais generalizada e utilizada no ambiente das plataformas em linha. Tal reflete o facto de os serviços de intermediação em linha terem um grande interesse em poder comunicar com os seus utilizadores profissionais, por exemplo, no que diz respeito a questões técnicas. No entanto, o facto de existirem opções de comunicação não implica que os serviços de intermediação em linha em causa proporcionem a eficácia necessária sob a forma, por exemplo, de outros elementos necessários, analisando devidamente as reclamações e procedendo ao seu tratamento de forma rápida e eficaz.

Atualmente, a eficácia dos mecanismos internos de tratamento de reclamações é ainda mais reduzida pela falta de clareza de determinados termos e conceitos, incluindo o conceito de «reclamação» ao abrigo do Regulamento P2B. Este termo deve ser interpretado em sentido lato ao abrigo do Regulamento P2B, abrangendo todas as «medidas tomadas [pelo] prestador de serviços [de intermediação em linha pertinente em causa], ou práticas do mesmo» que «afetem o reclamante». A este respeito, apenas 69 dos 179 prestadores de serviços de intermediação em linha de maior dimensão incluíram as informações exigidas nos termos do artigo 11.º, n.º 3, sobre o acesso e o funcionamento do procedimento interno de tratamento de reclamações[15]. É ainda menor o número de prestadores que publicam relatórios anuais sobre o tratamento de reclamações através do seu mecanismo interno de tratamento de reclamações, em cumprimento do disposto no artigo 11.º, n.º 4.

Tal como já foi referido no ponto 1, o número reduzido de relatórios emitidos revela também uma interpretação provavelmente muito variável do conceito de «reclamação» ao abrigo do Regulamento P2B. A eficácia do procedimento interno de tratamento de reclamações é ainda prejudicada pela falta de cumprimento efetivo dos artigos 3.º e 4.º em termos de cláusulas contratuais gerais pouco claras e de falta de notificação prévia em caso de restrições de prestação dos serviços. Embora seja comunicado que uma parte significativa (43 %) dos problemas é resolvida na íntegra através do procedimento interno de tratamento de reclamações, o inquérito de 2022 em que se baseia o presente relatório mostra também que uma proporção maior só é resolvida em parte ou nem sequer é resolvida (48 % e 8 %, respetivamente).

Uma percentagem menor de utilizadores profissionais também assinalou a persistente imprecisão das respostas das plataformas e os longos períodos de espera. Estes problemas são mais comuns entre os utilizadores profissionais das plataformas de maior dimensão, cujos procedimentos internos de tratamento de reclamações são considerados altamente automatizados, com procedimentos normalizados e respostas genéricas. Muitos utilizadores

[15] Documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha o presente relatório.

profissionais consideram que a obtenção de apoio individualizado e específico é um dos principais problemas nas relações P2B.

As outras vias de recurso previstas no Regulamento P2B — mediação e tribunais — são utilizadas pelos utilizadores profissionais em casos muito raros. Os tribunais, em especial, parecem ser o último recurso, e apenas para os utilizadores profissionais de maior dimensão. A maioria das empresas ainda nem sequer considera esta opção como viável, devido aos custos envolvidos, às escassas probabilidades de êxito e ao receio de ações de retaliação por parte das plataformas em linha.

O Regulamento P2B introduziu a mediação como uma forma de responder à questão da relutância dos utilizadores profissionais em recorrer aos tribunais, mas esta opção ainda não foi amplamente utilizada por eles. Só alguns serviços de intermediação em linha incluíram nas suas cláusulas contratuais gerais as informações exigidas nos termos do artigo 12.º do Regulamento P2B sobre a indicação de dois mediadores com os quais estão dispostos a colaborar, continuando, o recurso à mediação, a ser apenas marginal (o relatório do estudo só refere algumas dezenas de casos[16]).

Também é referido que o recurso à mediação continua a ser limitado. Tal é uma consequência direta da falta de conhecimento desta nova possibilidade contratual e não de quaisquer dificuldades sentidas pelo número limitado de utilizadores profissionais que efetivamente recorreram aos serviços de mediação para resolver litígios com serviços de intermediação em linha. As dificuldades sentidas diziam respeito à duração dos processos, às suas custas e à sua natureza não vinculativa, bem como à perceção do caráter parcial do mediador, tendo em conta os muitos processos instaurados por um número limitado de serviços de intermediação em linha. Esta conclusão reforça a necessidade de uma maior sensibilização.

Até à data, não foram estabelecidos códigos de conduta para os domínios regulamentados pelo Regulamento P2B. Tal está relacionado com o conhecimento limitado e com a falta de cumprimento, o que é compreensível dado o pouco tempo decorrido desde a entrada em vigor do Regulamento P2B. No entanto, tal como recomendado no parecer[17] do grupo de peritos do Observatório da Economia das Plataformas em Linha, poderiam ser utilizados códigos de conduta para tornar operacional a aplicação do Regulamento P2B. Em especial, os códigos de conduta destinados à aplicação do Regulamento P2B em determinados setores (por exemplo, plataformas de reserva de hotéis, mercados retalhistas em linha) poderiam ajudar a aumentar o conhecimento e a proporcionar aos serviços de intermediação em linha e aos seus utilizadores profissionais mais possibilidades de criar confiança.

A ausência de cumprimento pleno e efetivo é acompanhada de uma falta de conhecimento dos direitos contratuais e das possibilidades de vias de recurso que o regulamento oferece, tanto entre os utilizadores profissionais como entre as plataformas em linha de menor dimensão. É provável que a falta de cumprimento e a falta de conhecimento também se afetem mutuamente. O estudo em que se baseia o presente relatório concluiu que o nível de conhecimento entre os utilizadores profissionais, as associações e as plataformas tende a ser inferior nos Estados-Membros da UE que não implementaram qualquer sistema público de controlo da aplicação, tal como exigido no artigo 15.º do regulamento[18].

[16] Ibid.
[17] Ver o parecer do grupo de peritos no seu sítio Web, a publicar pouco depois da emissão do presente relatório.
[18] Ver o documento de trabalho dos serviços da Comissão que acompanha o presente relatório, página 27.

b) As ações dos Estados-Membros em matéria de controlo da aplicação e sensibilização são insuficientes

Os Estados-Membros estão a implementar cada vez mais sistemas para fazer cumprir o Regulamento P2B, tal como previsto no seu artigo 15.º. Em 26 de janeiro de 2023, a Comissão deu início a processos por infração contra oito Estados-Membros que, nessa altura, não tinham tomado quaisquer medidas nos termos do artigo 15.º do Regulamento P2B. Esta decisão foi tomada na sequência de contactos contínuos entre a Comissão e os Estados-Membros sobre o tema do controlo público da aplicação do Regulamento P2B, nomeadamente através de reuniões periódicas do Grupo de Peritos em Comércio Eletrónico[19]. Entretanto, alguns desses Estados-Membros adotaram regras nacionais para implementar um sistema de controlo da aplicação, tal como previsto no artigo 15.º.

Até ao final de junho de 2023, 21 Estados-Membros[20] tinham adotado legislação nacional para aplicar o Regulamento P2B, ao passo que noutros quatro Estados-Membros está prevista legislação futura que prepara o terreno para garantir a aplicação do Regulamento P2B[21]. No total, 15 Estados-Membros aplicam atualmente o Regulamento P2B através de uma autoridade pública responsável pela sua aplicação eficaz[22].

Tendo em conta o fraco conhecimento que os utilizadores profissionais têm dos direitos que lhes assistem ao abrigo do Regulamento P2B e o consequente número reduzido de reclamações ou processos judiciais fundados no regulamento, algumas autoridades dos Estados-Membros também organizaram, ou planeiam organizar, campanhas de sensibilização. A sensibilização é fundamental para a aplicação eficaz do regulamento e a Comissão reconhece a necessidade de apoiar e participar nestas atividades. Consequentemente, a Comissão tenciona organizar campanhas de comunicação conjuntas com as autoridades dos Estados-Membros.

c) Rede informal de autoridades responsáveis pela aplicação do Regulamento P2B

Um grupo de autoridades dos Estados-Membros responsáveis pela aplicação do Regulamento P2B decidiu criar uma rede informal P2B («grupo diretor»)[23]. Para apoiar o intercâmbio de informações e coordenar as atividades de controlo da aplicação (por exemplo, ações de fiscalização conjuntas), foi criado um espaço *wiki* do P2B, no qual estão representados quase todos os Estados-Membros[24]. Durante as reuniões (e através do espaço *wiki*), as autoridades de aplicação da lei ou as autoridades dos Estados-Membros responsáveis pela aplicação do Regulamento P2B e pelas campanhas de sensibilização organizam convites à apresentação de informações, partilham informações sobre as decisões judiciais pertinentes e as orientações adotadas pelas autoridades de aplicação da lei ou organizam ações conjuntas de acompanhamento e controlo da aplicação como as ações de fiscalização conjuntas. Estes intercâmbios são importantes não só para as autoridades que participam no controlo da

[19] https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=pt&do=groupDetail.groupDetail&groupID=1636.

[20] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, IE, IT, LU, LV, MT, PT, RO e SE. Última atualização: 4 de agosto de 2023.

[21] NL, PL, SK e SI. Última atualização: 4 de agosto de 2023.

[22] BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FR, HR, IE, IT, LV, LU, PT e RO, agosto de 2023.

[23] BE, DK, FR, IE e NL (a IT aderiu em 2023).

[24] Vinte e três Estados-Membros fazem parte do espaço *wiki* do P2B e da rede informal de autoridades responsáveis pela aplicação do Regulamento P2B.

aplicação, mas também para outras autoridades que podem aprender com o exercício e ser incentivadas a participar mais ativamente no futuro.

Algumas autoridades de aplicação da lei elaboraram e adotaram orientações para as plataformas em linha e os motores de pesquisa em linha sobre a forma de interpretar determinadas disposições do Regulamento P2B. São orientações não vinculativas que não interpretam o regulamento e que se destinam a ajudar sobretudo os prestadores de serviços de intermediação em linha e os fornecedores de motores de pesquisa em linha de menor dimensão que possam estar ativos num único Estado-Membro. Estes documentos de orientação assumem a forma de conselhos práticos nas línguas locais correspondentes. Trata-se de mais um exemplo de iniciativa voluntária das autoridades dos Estados-Membros. Até à data, a AGCOM de Itália[25] e a ACM dos Países Baixos[26] publicaram este tipo de orientações sobre o controlo da aplicação, que estão disponíveis nos respetivos sítios Web. A Comunicação da Comissão sobre a transparência da classificação contém as orientações oficiais sobre as disposições substantivas do regulamento, como se explica no ponto seguinte.

d) Medidas tomadas até à data pela Comissão ao abrigo do Regulamento P2B

Par além de dar início a processos por infração contra os Estados-Membros que não aplicaram o artigo 15.º do regulamento, a Comissão publicou igualmente uma comunicação sobre as orientações relativas à classificação nos termos do artigo 5.º, n.º 7, do Regulamento P2B[27].

A Comissão mantém igualmente uma lista das entidades designadas[28] nos termos do artigo 14.º, n.º 6, do regulamento. Até à data, só a Áustria e a Irlanda designaram tais organizações, associações ou organismos públicos.

3. Complementaridade com outros atos da UE

O Regulamento P2B foi o primeiro passo no sentido de criar um quadro jurídico abrangente para a economia das plataformas. Desde então, foi complementado pela adoção do Regulamento dos Serviços Digitais e do Regulamento dos Mercados Digitais, instrumentos que se encontram numa fase inicial de aplicação. Embora a relação entre o Regulamento P2B e o Regulamento dos Serviços Digitais e o Regulamento dos Mercados Digitais esteja bem delineada, as interações e a complementaridade entre eles devem merecer a especial atenção da Comissão e dos organismos nacionais de controlo da aplicação, em conformidade com o parecer do grupo de peritos do Observatório da Economia das Plataformas em Linha.

Especificamente, o Regulamento P2B, incluindo o seu artigo 11.º relativo ao procedimento interno de tratamento de reclamações, é aplicável a todos os prestadores de serviços de intermediação em linha de média e grande dimensão. Por conseguinte, o seu âmbito de aplicação vai além do Regulamento dos Mercados Digitais. Isto significa que os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha têm mais segurança jurídica para criar uma presença em linha que abranja tanto os serviços essenciais de plataforma prestados por

[25] *Platform to business* — AGCOM.
[26] *ACM publishes draft guidelines regarding the rules for online platforms and search engines* | ACM.nl.
[27] Comunicação da Comissão intitulada «Orientações sobre a transparência da classificação nos termos do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho» [2020/C 424/01, C(2020) 8579].
[28] Lista de organizações, associações e organismos públicos designados, elaborada e publicada nos termos do artigo 14.º, n.º 6, do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha (2021/C 402/05).

«controladores de acesso» ao abrigo do Regulamento dos Mercados Digitais como outros serviços de intermediação em linha.

O Regulamento dos Serviços Digitais reflete e especifica a obrigação de transparência da classificação prevista no artigo 5.º do Regulamento P2B, em benefício de todos os cidadãos europeus. Assegura igualmente a disponibilidade sistemática de mecanismos de recurso e a necessária clareza, disponibilidade e aplicação coerente das cláusulas contratuais gerais das plataformas em linha.

Além disso, a proposta de Regulamento Liberdade dos Meios de Comunicação Social[29] remete, no artigo 17.º, para o Regulamento P2B. O objetivo é tornar claro que os fornecedores de serviços de comunicação social, enquanto utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha, devem beneficiar de garantias processuais adequadas em matéria de moderação de conteúdos.

4. Conclusões gerais e ações de acompanhamento propostas pela Comissão

Esta primeira avaliação preliminar mostra os efeitos atuais do Regulamento P2B: desde a sua adoção, os serviços de intermediação em linha tornaram-se mais transparentes (por exemplo, informações sobre as cláusulas contratuais gerais, criação de um procedimento interno de tratamento de reclamações, fundamentação da decisão de suspender ou cessar contas e referenciação). No entanto, o nível de cumprimento por parte das plataformas continua a ser demasiado baixo, com diferenças que dependem não só da dimensão da plataforma, mas também da obrigatoriedade (por exemplo, embora se estabeleça uma fundamentação da decisão de suspensão ou cessação, esta continua a ser demasiado vaga em termos concretos para o utilizador profissional).

Ao mesmo tempo, a avaliação revela que persistem problemas na consecução dos objetivos do Regulamento P2B. As regras relativas à transparência e à resolução de litígios continuam a ser tão pertinentes como sempre, mas não são plenamente aplicadas na prática. Contudo, o presente relatório e os dados recolhidos mostram que as regras podem ser a solução adequada para resolver os problemas com que os utilizadores profissionais ainda se deparam, se forem aplicadas plena e corretamente. O presente relatório identifica uma série de fatores que podem explicar por que motivo a transparência acrescida não conduziu a mudanças significativas no comportamento das plataformas em relação a determinadas questões, nomeadamente: o baixo nível de conhecimento dos utilizadores profissionais dos seus direitos e o insuficiente controlo da aplicação da lei pelas autoridades nacionais, o que torna o cumprimento limitado por parte das plataformas em linha. Todos estes fatores têm de ser resolvidos, de modo a aumentar a aplicação e a eficácia do Regulamento P2B, que serão avaliados no próximo relatório.

No que respeita à aplicação e ao controlo da aplicação, a Comissão continuará a trabalhar em estreita colaboração com os Estados-Membros e as autoridades nacionais competentes. Para fazer face ao baixo nível de conhecimento e colmatar as lacunas identificadas na avaliação, são propostas as seguintes ações:

- em primeiro lugar, é importante assegurar que os utilizadores profissionais, as associações e as plataformas em linha estão cientes dos direitos e das obrigações decorrentes do Regulamento P2B. Para o efeito, a Comissão colaborará com os

[29] Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece um quadro comum para os serviços de comunicação social no mercado interno (Regulamento Liberdade dos Meios de Comunicação Social) e que altera a Diretiva 2010/13/UE [COM(2022) 457 final].

Estados-Membros na divulgação de informações em diferentes setores e destinadas a todos os intervenientes, através de diferentes canais, incluindo campanhas de informação, redes empresariais e outros instrumentos (por exemplo, YourEurope). A Comissão tenciona igualmente organizar mais seminários com utilizadores profissionais, serviços de intermediação em linha e outras partes interessadas de diferentes setores,

- em segundo lugar, o nível de conhecimento variava de setor para setor (por exemplo, no setor da hotelaria ou do comércio eletrónico). Para cada setor, poderiam ser utilizados instrumentos específicos para aumentar o conhecimento, por exemplo, utilizando as vias de transição[30] como alavanca para estabelecer eventuais planos de ação adaptados,
- em terceiro lugar, o nível relativo de alinhamento em matéria de mediação é geralmente mais elevado no caso dos serviços de intermediação em linha de maior dimensão[31]. Por conseguinte, a Comissão tenciona assegurar o acompanhamento prioritário das plataformas das PME, em colaboração com os Estados-Membros e as respetivas autoridades,
- por último, devem ser utilizados códigos de conduta para operacionalizar a aplicação do Regulamento P2B. A Comissão tenciona estudar, num futuro próximo, a possibilidade de estabelecer códigos de conduta nos setores das reservas de hotéis e dos mercados em linha. Convocará os serviços de intermediação em linha e as autoridades dos Estados-Membros para agirem nesta matéria.

[30] *Co-creation of a transition pathway for a more resilient, digital and green retail Ecosystem* (não traduzido para português) [SWD(2023) 283 final], https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2023-07/SWD_2023_283_F1_STAFF_WORKING_PAPER_EN_V4_P1_2864349.PDF.

[31] Por exemplo, a comparação dos resultados dos inquéritos de 2020 e 2022 revelou que várias grandes plataformas em linha de diferentes setores da economia das plataformas (agências de viagens em linha, mercados de comércio eletrónico, lojas de aplicações, etc.) reviram as suas cláusulas contratuais gerais para as tornar mais claras e precisas.