IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 12.9.2023
COM(2023) 525 final

RAPPORT TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW, LILL-KUNSILL, LILL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĊJALI EWROPEW U LILL-KUMITAT TAR-REĠJUNI

dwar l-ewwel rieżami preliminari dwar l-implimentazzjoni tar-Regolament (UE) 2019/1150 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Ġunju 2019 dwar il-promozzjoni tal-korrettezza u tat-trasparenza għall-utenti kummerċjali tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online

{SWD(2023) 300 final}

Kuntest

Dan ir-rapport fih valutazzjoni preliminari tal-istat ta' implimentazzjoni tar-Regolament (UE) 2019/1150 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Ġunju 2019 dwar il-promozzjoni tal-korrettezza u tat-trasparenza għall-utenti kummerċjali tas-servizzi ta' intermedjazzjoni online (ir-Regolament dwar il-Pjattaformi għan-Negozju jew ir-"Regolament P2B")[1].

Ir-Regolament P2B ilu japplika mit-12 ta' Lulju 2020. Kien l-ewwel qafas ġenerali applikabbli għall-hekk imsejħa "servizzi tal-intermedjazzjoni online". Dawn is-servizzi huma intermedji għal ħafna impriżi, kemm kbar kif ukoll żgħar, jew "utenti kummerċjali", fis-suq intern. Ir-Regolament P2B għandu l-għan li joħloq ambjent tan-negozju ġust, trasparenti u prevedibbli għal dawn l-utenti kummerċjali, li jaf ikunu jistrieħu, bi gradi differenti, fuq dawn is-servizzi tal-intermedjazzjoni online biex jilħqu lill-klijenti tagħhom. Ir-rekwiżiti P2B tfasslu biex jiżguraw li l-utenti kummerċjali, b'mod partikolari l-SMEs li jaf ikollhom setgħa limitata fin-negozjar meta mqabblin mal-pjattaformi online, jenħtieġ li jagħmlu n-negozju tagħhom b'mod prevedibbli (eż. billi jistrieħu fuq it-trasparenza fir-rigward tal-ikklassifikar) u mhumiex esposti għal kostijiet bla bżonn meta jkollhom xi kwistjoni bil-pjattaforma online (eż. sospensjoni tal-kont tan-negozju, jew xi prodotti u servizzi li jiġu imblukkati mill-pjattaforma). Dan għandu rilevanza partikolari għan-negozji u b'mod partikolari għall-SMEs f'ekosistemi ewlenin, bħat-turiżmu, il-bejgħ bl-imnut u l-industriji kulturali u kreattivi. Barra minn hekk, ir-Regolament P2B jista' jkun ukoll għodda biex jiżgura li l-ekwità u t-trasparenza jgħinu lil pjattaformi iżgħar jikbru u jkunu innovattivi b'qafas legali komuni flimkien ma' pjattaformi akbar, b'kundizzjonijiet ekwi. Biex ikun żgurat li s-servizzi tal-intermedjazzjoni online jkunu konformi mar-rekwiżiti P2B, l-infurzar tiegħu hu fil-kompetenza tal-Istati Membri.

L-Artikolu 18 tar-Regolament P2B fih klawżola ta' rieżami li telenka diversi elementi prijoritarji għal evalwazzjoni sħiħa. Speċifikament, l-Artikoli 18(c), (d), (e) u (f) jikkonċernaw rispettivament: (i) il-prattiki kummerċjali inġusti li jinħolqu bid-dipendenza tal-utenti kummerċjali fuq is-servizzi tal-intermedjazzjoni online; (ii) il-kompetizzjoni inġusta minn forniturи integrati tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online; (iii) l-iżbilanċi li jaffettwaw lill-utenti kummerċjali tas-sistemi operatorji; u (iv) l-effetti possibbli tad-definizzjoni ta' "utent kummerċjali" fuq "impjieg indipendenti falz".

Ir-Regolament P2B jibqa' rilevanti għall-elementi prijoritarji kollha msemmija hawn fuq, bid-dispożizzjonijiet eżistenti dwar it-trasparenza u r-rimedju. Fl-istess ħin, hemm atti oħra fil-liġijiet tal-UE li jikkumplimentaw ir-Regolament P2B biex jimplimentaw l-elementi prijoritarji msemmija hawn fuq, li setgħu kienu jeħtieġu evalwazzjoni sħiħa tar-Regolament P2B. B'mod partikolari, minn meta beda japplika r-Regolament P2B, l-UE pproponiet jew adottat diversi liġijiet ġodda ta' rilevanza għall-objettivi tar-Regolament P2B. Dawn jinkludu l-Att dwar is-Swieq Diġitali (DMA)[2], l-l-Att dwar is-Servizzi Diġitali (DSA)[3] u l-Proposta għal Direttiva dwar it-titjib tal-kundizzjonijiet tax-xogħol fix-xogħol fuq il-pjattaformi[4].

---

1 Ir-Regolament (UE) 2019/1150 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Ġunju 2019 dwar il-promozzjoni tal-korrettezza u tat-trasparenza għall-utenti kummerċjali tas-servizzi ta' intermedjazzjoni online PE/56/2019/REV/1 (ĠU L 186, 11.7.2019, p. 57-79).

2 Ir-Regolament (UE) 2022/1925 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-14 ta' Settembru 2022 dwar swieq kontestabbli u ġusti fis-settur diġitali u li jemenda d-Direttivi (UE) 2019/1937 u (UE) 2020/1828 (l-Att dwar is-Swieq Diġitali) PE/17/2022/REV/1 (ĠU L 265, 12.10.2022, p. 1-66). L-Att dwar is-Swieq Diġitali diġà japplika u jkopri speċifikament kwistjonijiet ta' inġustizzja fis-servizzi tal-intermedjazzjoni online, u kwistjonijiet ta' interoperabbiltà li jinvolvu sistemi operatorji – il-kwistjonijiet inklużi fl-Artikolu 18(c), (d) u (e). Dan jindirizza preċiżament il-kwistjonijiet tal-prattiki kummerċjali inġusti, il-kompetizzjoni inġusta u effetti negattivi oħra ta' setgħat żbilanċjati tan-negozjar bejn l-utenti kummerċjali u s-servizzi tal-pjattaformi ewlenin.

Għalhekk, dan ir-rapport jippreżenta biss is-sitwazzjoni attwali dwar l-implimentazzjoni tar-Regolament P2B u l-konformità miegħu, iżda ma fihx valutazzjoni preliminari tal-elementi prijoritarji msemmija hawn fuq. Jidentifika wkoll diversi modi għas-segwitu biex titjieb l-implimentazzjoni tar-Regolament P2B. Ir-rapport jibbaża fuq stħarriġiet fost l-utenti kummerċjali tal-pjattaformi, intervisti mal-partijiet ikkonċernati (308 intervisti lil pjattaformi, utenti kummerċjali u assoċjazzjoni tagħhom, awtoritajiet tal-infurzar, esperti), analiżijiet esperti tat-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online (kampjun ta' 300 pjattaforma), gruppi fokali, studji tal-każijiet, u riċerka dokumentarja.

Il-bqija ta' dan ir-rapport se jittratta s-sejbiet ewlenin ta' din il-valutazzjoni preliminari tal-implimentazzjoni.

B'mod ġenerali, dan ir-rapport preliminari tal-implimentazzjoni joħroġ fid-dieher: (i) l-effetti pożittivi inizjali tar-Regolament P2B tal-UE, filwaqt li jinnota li l-potenzjal sħiħ tiegħu għadu ma ntlaħaqx; (ii) **nuqqas ta' konformità attwali** tal-forniturі tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online ma' dan ir-Regolament, flimkien ma' **nuqqas ta' għarfien** fost l-utenti kummerċjali; u (iii) il-**kumplimentarjetà** ma' atti oħra tal-UE.

1. **L-effetti u l-potenzjal sħiħ** tar-Regolament dwar il-Pjattaformi għan-Negozju tal-UE

Ir-Regolament P2B jagħti drittijiet ta' trasparenza lill-utenti kummerċjali, infurzabbli fil-kuntratti tagħhom mal-forniturі tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u tal-magni tat-tiftix online. B'dawn id-drittijiet, l-utenti kummerċjali jkunu jistgħu jieħdu deċiżjonijiet kummerċjali aktar infurmati dwar, fost l-oħrajn, l-għażla tagħhom ta' liema minn dawn is-servizzi jużaw, kif jottimizzaw l-istrateġiji tal-ikklassifikar u kif isolvu t-tilwim possibbli mal-forniturі rilevanti ta' dawn is-servizzi.

Dan l-effett kruċjali tar-Regolament P2B diġà ġie osservat fil-prattika. L-analiżi preliminari li saret għal dan ir-rapport turi l-ewwel titjib fil-forma ta' konformità limitata mar-Regolament P2B meta mqabbla max-xenarju bażi[5]. Dan jista' jkompli jissaħħaħ jekk ikun żgurat li r-Regolament P2B jilħaq il-potenzjal kollu tiegħu. It-taqsimiet li ġejjin dwar (a) it-trasparenza kuntrattwali bħala drittijiet legali, u (b) il-proċess xieraq fl-immaniġġjar tal-ilmenti jispjegaw l-effetti u l-potenzjal kollu tar-Regolament P2B f'aktar dettall.

a) Trasparenza kuntrattwali bħala drittijiet legali

L-ewwel pilastru tar-Regolament P2B jinvolvi l-għoti ta' drittijiet infurzabbli u rimedju fil-kuntratti lill-atturi ekonomiċi fl-UE.

It-trasparenza kif stabbilita mir-Regolament P2B jeħtieġ tiġi implimentata fil-kuntratti rregolati mil-liġi privata tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u b'hekk tissarraf direttament fi drittijiet kuntrattwali għall-utenti kummerċjali. It-trasparenza hi kruċjali wkoll biex in-

[3] Ir-Regolament (UE) 2022/2065 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-19 ta' Ottubru 2022 dwar Suq Uniku għas-Servizzi Diġitali u li jemenda d-Direttiva 2000/31/KE (l-Att dwar is-Servizzi Diġitali) PE/30/2022/REV/1 (ĠU L 277, 27.10.2022, p. 1-102).

[4] Proposta għal Direttiva tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar it-titjib tal-kondizzjonijiet tax-xogħol fix-xogħol fuq il-pjattaformi (COM/2021/762 final). Ladarba d-Direttiva dwar ix-Xogħol fuq il-Pjattaformi proposta tiġi adottata mill-Parlament Ewropew u mill-Kunsill, jenħtieġ li ma jkunx hemm aktar diskrepanza fil-protezzjoni tal-persuni li jaħdmu fuq il-pjattaformi diġitali fir-rigward tat-trasparenza tal-algoritmi u l-immaniġġjar tal-ilmenti, irrispettivament minn jekk dawk il-persuni jkunux "utenti kummerċjali", ħaddiema tal-pjattaformi jew ħaddiema għal rashom (ġenwini) li jwettqu xogħol fuq il-pjattaformi, għax l-individwi rilevanti se jgawu l-protezzjonijiet tar-Regolament P2B jew tad-Direttiva dwar ix-Xogħol fuq il-Pjattaformi.

[5] Ara d-Dokument ta' Ħidma tal-Persunal mehmuż ma' dan ir-rapport, mill-paġna 10.

negozju jsir b'mod stabbli fuq il-pjattaformi online. L-importanza tal-pjattaformi online bħala portali għall-utenti kummerċjali biex jilħqu lill-klijenti tagħhom tista' tkun ferm aktar importanti f'setturi speċifiċi bħall-ospitalità, il-bejgħ bl-imnut u s-settur awdjoviżiv. F'dawn is-setturi, il-pjattaformi online xi drabi jkunu l-aċċess ewlieni jew l-uniku aċċess biex ifornu s-servizzi u l-prodotti tagħhom madwar is-suq intern kollu.

Peress li r-Regolament P2B jispjega l-kwistjonijiet kummerċjali ewlenin tal-ikklassifikar, it-trattament differenzjat, l-aċċess għad-*data* u oħrajn, dan jagħti ċertu ċarezza lill-utenti kummerċjali fuq id-drittijiet kuntrattwali tagħhom relatati ma' dawn is-suġġetti. Dan jikkuntrasta ferm man-nuqqas ta' drittijiet li spiss ġarrbu qabel beda japplika r-Regolament. Barra minn hekk, ir-Regolament jipprovdi drittijiet proċedurali konkreti tant essenzjali għas-soluzzjoni tat-tilwim, fosthom id-dritt li jiksbu avviż bil-quddiem tal-bidliet kuntrattwali jew ta' xi restrizzjoni, sospensjoni jew tneħħija mil-lista ta' prodotti, servizzi jew kontijiet. L-istess japplika għad-dritt ta' ħidma mal-medjaturi li s-servizzi tal-intermedjazzjoni online iridu jelenkaw fil-kuntratti tagħhom irregolati mil-liġi privata.

L-ikklassifikar tat-trasparenza jgħin lill-utenti kummerċjali jifhmu wħud mill-benefiċċji kruċjali tagħhom li jiksbu b'termini u kundizzjonijiet trasparenti u dettaljati. Fil-fatt, it-trasparenza dwar l-ikklassifikar għandha potenzjal sinifikanti billi tintroduċi aktar predittività għall-utenti kummerċjali dwar x'jinfluwenza l-pożizzjoni tagħhom fil-preżentazzjoni tal-offerti fuq il-pjattaformi, biex ikunu jistgħu jtejbu l-preżentazzjoni tal-prodotti u s-servizzi tagħhom.

Jekk jiġu implimentati kif xieraq, bi qbil mal-objettiv tal-ikklassifikar tat-trasparenza kif stabbilit fl-Artikolu 5(5), l-utenti kummerċjali se jagħrfu xi kemm il-kwalità tal-prodott u tas-servizzi tagħhom jiddeterminaw l-ikklassifikar tagħhom. B'hekk ikunu jistgħu jottimizzaw il-kwalità u l-preżenza online tas-servizzi u tal-prodotti, b'dawn tal-aħħar jinkludu, pereżempju, id-disinn tas-siti web u t-tfassil tal-preżenza tagħhom fis-servizzi tal-intermedjazzjoni online, u għajnuna fl-istrateġiji tar-reklamar tagħhom biex jottimizzaw il-preżenza online tagħhom.

Implimentazzjoni

Madwar terz biss tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u tal-pjattaformi online kollha li ġew rieżaminati fl-istudju tal-evalwazzjoni tal-P2B jagħtu informazzjoni dwar il-parametri tal-ikklassifikar tagħhom fit-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom. Dan l-eżempju ma jirriflettix il-potenzjal kollu tat-trasparenza sostantiva li l-pjattaformi online iridu jipprovdu.

Iżda dan l-eżerċizzju wera li t-termini u l-kundizzjonijiet ippubblikati tal-pjattaformi jistgħu jiġu indiċjati u segwiti awtomatikament maż-żmien. B'dan il-mod, l-utenti kummerċjali, u l-partijiet ikkonċernati inkluż ir-riċerkaturi, ir-regolaturi u s-soċjetà ċivili usa', ikunu jistgħu josservaw u jirreġistraw il-bidliet, iwettqu riċerka, jagħmlu mistoqsijiet u ħafna aktar. Abbażi ta' dan, iċ-Ċentru Konġunt tar-Riċerka tal-Kummissjoni se jospita u jżomm repożitorju pubbliku b'sors miftuħ tat-termini u l-kundizzjonijiet tal-utenti kummerċjali ta' aktar minn 300 pjattaforma online li ġew indiċjati sal-lum[6]. Is-segwitu awtomatizzat hu wieħed mid-diversi modi kif it-trasparenza obbligatorja toffri għodod prattiċi lill-utenti kummerċjali u liċ-ċittadini biex jifhmu l-attivitajiet online tagħhom.

Konklużjonijiet

L-istudju tal-evalwazzjoni jikkonkludi li "l-ekosistemi attwali tal-pjattaformi, l-utenti kummerċjali tagħhom, u l-forniturі tas-servizzi tal-ottimizzazzjoni tal-magni tat-tiftix

[6] Il-bażi tad-*data* bħalissa tinsab hawn u ftit wara l-pubblikazzjoni ta' dan ir-rapport se tiċċaqlaq lejn dominju tal-Kummissjoni.

żviluppaw u adattaw biex joperaw f'kundizzjonijiet ta' opaċità fir-rigward tal-algoritmi tal-iklassifikar". Dan jista' jiċċara d-diverġenza wiesgħa fost il-perċezzjonijiet tal-utenti kummerċjali fuq jekk għandhomx ċarezza dwar il-parametri tal-ikklassifikar: 10% tal-utenti kummerċjali mistħarrġa f'dan ir-rapport jgħidu li jirċievu ftit jew l-ebda informazzjoni dwar il-parametri tal-ikklassifikar, u 42% oħra jgħidu li għandhom livell moderat ta' informazzjoni.

It-trasparenza b'mod ġenerali, u b'mod speċifiku tal-parametri prinċipali tal-ikklassifikar huma l-fulkru tar-Regolament P2B. Fl-Artikolu 5 tar-Regolament P2B, il-koleġiżlaturi għarfu l-ħtieġa li jinbidel l-*istatus quo,* billi jitolbu lill-fornituri tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u l-magni tat-tiftix online jkunu aktar trasparenti minn kif kienu sa dak iż-żmien. Barra minn hekk, il-fornituri ta' dawn is-servizzi jistgħu jagħtu trasparenza aktar sinifikattiva mingħajr ma joħolqu kundizzjonijiet li bihom il-konsumaturi jistgħu jitqarrqu, jew mingħajr ma dan ikun jagħmel xi ħsara oħra lill-konsumaturi.

L-Artikolu 5(6) tar-Regolament jagħmilha ċara li l-obbligu tat-trasparenza hu mingħajr preġudizzju għad-Direttiva (UE) 2016/943 dwar is-sigrieti kummerċjali[7]. Il-linji gwida dwar l-ikklassifikar jiċċaraw li din il-klawżola tfisser li: "Għalhekk, il-fornituri ma jistgħux jirrifjutaw li jiżvelaw, pereżempju, il-parametri prinċipali abbażi tal-argument waħdieni li qatt ma żvelaw xi wieħed mill-parametri tagħhom fil-passat jew li l-informazzjoni inkwistjoni hija kummerċjalment sensittiva"[8]. Il-potenzjal tal-Artikolu 5, li għalih din it-trasparenza addizzjonali hi meħtieġa, hu miġbur ukoll fil-qosor fil-linji gwida dwar l-ikklassifikar, u tajjeb jitfakkar kemm hi kritika din it-trasparenza bażi: "Għalhekk, in-negozji online mhux dejjem ikunu jafu r-raġunijiet għall-prestazzjoni tagħhom fl-ikklassifikar jew kif jistgħu jiffunzjonaw aħjar, potenzjalment bl-għajnuna ta' kklassifikar imħallas, minkejja l-kapaċità tagħhom li jilħqu lill-klijenti li jiddependu b'mod kritiku fuq dan l-għarfien."[9]

L-ikklassifikar tat-trasparenza hu eżempju wieħed ta' firxa ta' obbligi tat-trasparenza li jissarrfu fi drittijiet kuntrattwali diretti u benefiċċji tanġibbli għan-negozji tal-UE li jinnegozjaw online, sew jekk kbar u anki żgħar. Eżempju ieħor hu l-obbligu fl-Artikolu 7 tar-Regolament. Dak l-Artikolu jeżiġi li s-servizzi tal-intermedjazzjoni online iridu jiddeskrivu kull trattament differenzjat li jistgħu japplikaw fir-rigward tal-oġġetti jew is-servizzi li joffru huma stess għall-kuntrarju ta' dawk tal-utenti kummerċjali terzi. Din it-trasparenza tista' tgħin lill-awtoritajiet tal-infurzar b'mod partikolari biex jaqbdu u jinvestigaw imġiba inġusta u jeżaminaw fid-dettall kull ġustifikazzjoni dikjarata għal dak it-trattament differenzjat. F'dan ir-rigward, sa mid-dħul fis-seħħ tar-Regolament P2B, l-Artikolu 6(5) tal-Att dwar is-Swieq Diġitali pprojbixxa kull trattament aktar favorevoli fl-ikklassifikar, u fl-indiċjar u t-tkarkir relatati; iżda r-Regolament P2B jipprovdi trasparenza addizzjonali dwar trattament differenzjat fl-aċċess għad-*data*, fl-ipprezzar u fit-termini tal-aċċess għal servizzi anċillari. Hekk kif is-soċjetajiet tagħna qed kulma jmur jagħżlu s-servizzi tal-intermedjazzjoni online dejjem iżjed, **hu essenzjali li r-Regolament P2B jilħaq il-potenzjal kollu tiegħu**.

Madankollu, kif spjegat aktar fit-Taqsima 2 ta' dan ir-rapport, il-potenzjal kollu tad-dispożizzjonijiet tat-trasparenza tar-Regolament P2B jaf ikunu jiddependu kruċjalment fuq kemm l-utenti kummerċjali jkollhom għarfien biżżejjed tad-drittijiet tagħhom, u fuq kemm is-servizzi tal-intermedjazzjoni online u l-magni tat-tiftix online jkollhom għarfien biżżejjed tal-obbligi tagħhom. Il-komunità tal-utenti kummerċjali u ta' atturi oħra jaf bħalissa għandha nuqqas ta' qafas ta' referenza biex tkejjel il-grad tat-trasparenza li tirċievi, u jaf mhix konxja

---

7 Id-Direttiva (UE) 2016/943 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-8 ta' Ġunju 2016 dwar il-protezzjoni ta' konoxxenza u ta' informazzjoni kummerċjali kunfidenzjali (sigrieti kummerċjali) kontra l-ksib, l-użu u l-iżvelar illegali tagħhom (ĠU L 157, 15.6.2016, p. 1-18).

8 Il-lnji gwida dwar l-ikklassifikar, il-punt 82.

9 Il-linji gwida dwar l-ikklassifikar, il-punt 13.

ta' kif żieda fit-trasparenza dwar il-parametri ewlenin tal-ikklassifikar, it-trattament differenzjat u oħrajn tista' tgħinha tagħmel negozju aħjar.

b) Proċess xieraq tal-immaniġġjar tal-ilmenti

Objettivi tar-Regolament P2B

Fl-istudju li sejset ir-Regolament P2B[10] fuqu, il-Kummissjoni spjegat li: "Ir-raġunijiet għall-utenti kummerċjali biex ma jieħdu l-ebda pass jinkludu b'mod partikolari n-natura ineffettiva perċepita tal-mekkaniżmi tar-rimedju eżistenti, il-biża' li ssir ħsara lir-relazzjoni kummerċjali mal-pjattaforma online u d-diffikultà tal-proċeduri disponibbli. (…) Fatturi importanti oħra li jillimitaw l-effettività tar-rimedju ġudizzjarju huma marbuta ma' (1) in-nuqqas ta' għarfien dwar il-possibbiltajiet ta' rimedju ġudizzjarju minħabba ċ-ċokon tal-kumpaniji, (2) il-kostijiet sproporzjonati għat-tiftix ta' rimedju ġudizzjarju internazzjonali, speċjalment għall-mikrointrapriżi u/jew meta r-rimedju ġuriżdizzjonali jkun jinvolvi l-ġuriżdizzjoni ta' pajjiż terz, u (3) ir-rimedju ġudizzjarju jkun twil wisq." Għalhekk, ir-Regolament P2B jeżiġi li s-servizzi tal-intermedjazzjoni online jipprovdu trasparenza, proċeduri interni effettivi u malajr għall-immaniġġjar tal-ilmenti u aċċess għall-medjaturi li jkunu lesti jaħdmu magħhom.

Skont l-Artikolu 3(1)(c), l-utenti kummerċjali għandhom jiksbu lista eżawrjenti tar-raġunijiet li għalihom il-kontijiet tagħhom jistgħu jiġu sospiżi jew terminati jew ristretti mod ieħor. Dan japplika wkoll għall-utenti kummerċjali prospettivi, għax l-Artikolu 3(1)(b) jeżiġi li t-termini u l-kundizzjonijiet li fihom iridu jitniżżlu dawk ir-raġunijiet iridu jkunu disponibbli qabel isir il-kuntratt. Skont l-Artikolu 4, ma' restrizzjoni effettiva tal-kontijiet jenħtieġ li ssir dikjarazzjoni tar-raġunijiet, li tagħmel kontroreferenzi għar-raġuni speċifika tar-restrizzjoni – minn fost dawk elenkati fit-termini u l-kundizzjonijiet. Qabel it-terminazzjoni totali ta' kont jenħtieġ ukoll li tingħata dikjarazzjoni tar-raġunijiet, fi żmien sa 30 jum qabel, u preferibbilment iżjed. L-Artikolu 11 tar-Regolament jiċċara li kull restrizzjoni jenħtieġ li mbagħad twitti t-triq tal-utent kummerċjali kkonċernat għal sistema interna tal-immaniġġjar tal-ilmenti li tkun aċċessibbli faċilment u mingħajr ħlas tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online. Barra minn hekk, l-ilment jenħtieġ li jiġi indirizzat fi żmien raġonevoli u skont il-prinċipji tat-trasparenza, tat-trattament ugwali u tal-proporzjonalità, u l-fornituri tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online jenħtieġ li jirrapportaw kull sena dwar il-prestazzjoni tas-sistemi interni tagħhom tal-immaniġġjar tal-ilmenti. Fl-aħħar nett, l-Artikolu 12 jagħti l-possibbiltà lill-utenti kummerċjali li jippruvaw jidħlu f'medjazzjoni ma' xi wieħed minn mill-inqas żewġ medjaturi li s-servizzi tal-intermedjazzjoni online iridu jelenkaw fil-kuntratti tagħhom. L-aċċess għal dawn il-medjaturi ma jingħatax bil-kundizzjoni li qabel tkun intużat is-sistema interna tal-immaniġġjar tal-ilmenti tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online.

Dawn id-drittijiet proċedurali kollha għall-utenti kummerċjali jsawru sistema minquxa fil-liġi tal-UE kollha għall-immaniġġjar tal-ilmenti mis-servizzi tal-intermedjazzjoni online. Apparti t-trasparenza msarrfa fi drittijiet kuntrattwali (ara t-Taqsima 1a ta' hawn fuq), immaniġġjar tal-ilmenti armonizzat għandu l-potenzjal li jibdel ġmielu t-twettiq tan-negozju online. Dan itejjeb iċ-ċertezza legali għan-negozji, u jkunu jistgħu jużaw aħjar l-effiċjenzi li joffru s-servizzi tal-intermedjazzjoni online.

Implimentazzjoni

L-implimentazzjoni effettiva hi essenzjali biex jinħataf dak il-potenzjal sħiħ. Madankollu, ir-Regolament P2B bħalissa mhuwiex qed jiġi infurzat b'mod effettiv fl-Istati Membri kollha

[10] Id-Dokument ta' Ħidma tal-Persunal tal-Kummissjoni, Valutazzjoni tal-Impatt mehmuża mal-Proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar il-promozzjoni tal-korrettezza u tat-trasparenza għall-utenti kummerċjali tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online (SWD/2018/138 final).

tal-UE, u l-għarfien fost l-utenti kummerċjali u s-servizzi tal-intermedjazzjoni online mhuwiex biżżejjed. Dan se jiġi spjegat f'aktar dettall fit-Taqsima 2 ta' hawn taħt.

Il-konsistenza hi parti minn din l-implimentazzjoni effettiva meħtieġa. L-ewwel rappurtar obbligatorju dwar il-funzjonament u l-effettività tas-sistema interna tal-immaniġġjar tal-ilmenti skont l-Artikolu 11(4) tar-Regolament P2B għamluh biss 19 minn 179 servizz tal-intermedjazzjoni online mistħarrġa. Ir-riżultati tar-rappurtar juru diverġenza estensiva dwar kif il-forniturі tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online jifhmu l-kunċett ta' "ilment".

Tabella 1. Sommarju tar-rapporti magħżula tal-pjattaformi dwar il-funzjonament tas-sistemi għall-immaniġġjar tal-ilmenti

Pjattaforma	Perjodu	Ilmenti ppreżentati	Tipi ewlenin ta' lmenti	Żmien medju tal-ipproċessar	Eżitu
Apple	Lulju 2020 – Lulju 2021	12	Deċiżjonijiet li jirrestriġu, jissospendu jew ineħħu apps u żviluppaturi	11,25 jum	F'żewġ każijiet, l-apps tħallew jerġgħu joperaw; oħrajn relatati ma' ksur ripetut
Google (inkluż YouTube)	Lulju 2020 – Lulju 2021	3 263 776	Appelli kontra deċiżjonijiet ta' infurzar tal-politika rigward kontijiet, kontenut, jew prodotti jew servizzi ta' utenti kummerċjali (87%); ilmenti dwar politiki tal-pjattaformi (4%); kwistjonijiet tekniċi dwar apps/pjattaformi (3%); immaniġġjar tal-kontijiet (3%); proċess tal-verifika (1 %); mixxellanji (2%)	Fi żmien 24 siegħa (71%); 24-48 siegħa (9%); bejn jumejn u inqas minn ġimgħa (14%); ġimgħa jew aktar (6%)	Deċiżjoni tal-infurzar ikkonfermata (51%); deċiżjoni ta' infurzar mibdula (26%); il-kwistjoni ssolviet (20%); oħrajn (3%)
Amazon	2020	284 577	Wiri u elenkar tal-prodott (65%); FBA[11], ordnijiet u rifużjonijiet (23%); reġistrazzjoni, aċċess għall-kontijiet u konfigurazzjonijiet (6%); servizzi tar-reklamar u supplimentari (5%)	3,7 ijiem	90% issolvew għas-sodisfazzjon tal-bejjiegħ
Facebook	Ġunju 2021 – Lulju 2022	209	Nonkonformità (109); kwistjonijiet teknoloġiċi (86); oħrajn (14)	57.5 siegħa	186 ilment issolvew
Vinted	2021	15 427	kwalità tal-ordni (2 636); elementi tal-katalogu (1 515); twassil u konsenjar (3 008); pagamenti u sikurezza (6 673); użabbiltà (1 595)	1,6 jum	Bla informazzjoni
Apple App Store	13 ta' Lulju 2021 – 12 ta' Lulju 2022	64	L-azzjoni ta' restrizzjoni, sospensjoni jew terminazzjoni oriġinali ġiet ikkonfermata f'60 minn 64 każ	4,83 jum	Bla informazzjoni

Din id-diverġenza kbira fl-għadd tal-lmenti u fl-eżiti tagħhom (12-il ilment għal Apple li tnejn biss inqalbu favur, u aktar minn 3 miljun ilment għal Google b'26% jinqalbu favur) turi li l-forniturі tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online għandhom interpretazzjonijiet differenti

[11] Issodisfati minn Amazon.

ħafna tal-kunċett ta' "ilment" u li xi wħud aktarx mhumiex jikkonformaw ma' dan l-obbligu. F'dan ir-rigward, l-Artikolu 11 tar-Regolament P2B għandu kamp ta' applikazzjoni wiesa' ħafna, għax ikopri kull "miżura li jieħu l-fornitur, jew kull imġiba tiegħu, relatata direttament mal-forniment tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online, u li taffettwa lill-ilmentatur", u kull "kwistjoni teknoloġika relatata direttament mal-forniment tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online li taffettwa lill-ilmentatur".

Aktar għarfien tal-utenti kummerċjali jżid ukoll id-domanda għal medjaturi indipendenti u imparzjali b'għarfien speċjalizzat dejjem aktar fir-relazzjonijiet bejn il-pjattaformi u n-negozju. Dan jinkiseb għax aktar fornituri tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online jibdew jiżguraw li jkunu konformi mal-Artikolu 12 tar-Regolament P2B. Sal-lum, 25 biss mill-179 servizz tal-intermedjazzjoni online kbir u medju li qed jiġi kkunsidrat, niżżlu l-isem ta' mill-inqas żewġ medjaturi fit-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom għall-utenti kummerċjali[12]. 35 servizz tal-intermedjazzjoni online ieħor isemmu biss organizzazzjoni waħda tal-medjazzjoni fit-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom. Ħafna minn dawn fit-tieni grupp jirreferu wkoll għall-istess organizzazzjoni tal-medjazzjoni, ibbażata barra mill-UE.

Il-Kummissjoni mhix konxja li xi servizzi tal-intermedjazzjoni online qed jistabbilixxu b'mod konġunt lil xi korpi tal-medjazzjoni speċjalizzati, kif jirrakkomanda l-Artikolu 13 tar-Regolament P2B. Dan juri li, sal-lum, jaf jeżistu biss għadd limitat ħafna ta' medjaturi speċjalizzati attivi fil-qasam tar-relazzjonijiet bejn il-pjattaformi u n-negozji.

Il-Kummissjoni beħsiebha taħdem mas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u mal-korpi u mal-organizzazzjonijiet rappreżentattivi tagħhom biex tħeġġiġhom jistabbilixxu dawn il-medjaturi speċjalizzati skont l-Artikolu 13 tar-Regolament P2B. Għal dan il-għan, il-Kummissjoni se tikkomunika mal-partijiet ikkonċernati rilevanti minnufih wara l-pubblikazzjoni ta' dan ir-rapport.

Il-medjaturi speċjalizzati jistgħu jtejbu wkoll l-immaniġġjar tal-ilmenti mill-pjattaformi online b'mod aktar ġenerali. Għalhekk, il-Kummissjoni se tkompli tħeġġeġ li jinħolqu l-medjaturi speċjalizzati previsti fl-Artikolu 13 tar-Regolament P2B. F'dan ir-rigward, il-possibbiltà li dawn il-medjaturi jiksbu ċertifikazzjoni skont l-Artikolu 21 tad-DSA tista' tiffaċilita ħidmithom bħala atturi indipendenti u kapaċi. Iċ-ċertifikazzjoni skont id-DSA se tikkonferma li l-medjaturi rilevanti jkunu konformi mar-rekwiżiti stretti tal-imparzjalità u tal-indipendenza stabbiliti fid-DSA.

2. Sejbiet ewlenin: Nuqqas ta' konformità u għarfien biżżejjed tar-Regolament tal-UE dwar il-Pjattaformi għan-Negozju

Kif stabbilit fit-Taqsima 1, ir-Regolament P2B iħalli effetti importanti mil-lat ta' ċertezza legali u pproċessar xieraq tal-utenti kummerċjali. F'dan ir-rigward, kif jispjega d-Dokument ta' Ħidma tal-Persunal mehmuż ma' dan ir-rapport, kampjun sinifikanti ta' servizzi tal-intermedjazzjoni online pereżempju qed jirnexxilhom sa ċertu punt jikkonformaw mar-Regolament P2B. Barra minn hekk, uħud mill-akbar servizzi tal-intermedjazzjoni online dan l-aħħar bdew jirrapportaw xi statistika dwar l-immaniġġjar intern tal-ilmenti tagħhom, u xi wħud minnhom jelenkaw ukoll mill-inqas organizzazzjoni waħda tal-medjazzjoni fit-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom. Barra minn hekk, il-maġġoranza tal-utenti kummerċjali mistħarrġa bħala parti minn dan ir-rapport tal-implimentazzjoni qalu li issa rċevew avviżi bil-quddiem

[12] Studju tal-Evalwazzjoni tar-Regolament (UE) 2019/1150 dwar il-promozzjoni tal-korrettezza u tat-trasparenza għall-utenti kummerċjali tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online (ir-Regolament P2B), il-paġna 119.

kull meta l-pjattaformi speċifiċi li jużaw ikunu aġġornaw it-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom[13].

Madankollu, kif deskritt fit-Taqsimiet 2(a) u 2(b) li ġejjin, il-fornituri tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u tal-magni tat-tiftix online sal-lum għadhom mhumiex konformi biżżejjed mar-Regolament P2B. Apparti dan in-nuqqas ta' konformità, hemm nuqqas ta' għarfien usa' fost l-utenti kummerċjali u fost il-fornituri tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u tal-magni tas-servizzi online dwar id-drittijiet u l-obbligi rispettivi tagħhom. Dan ifisser li sal-lum ir-Regolament P2B għadu ma laħaqx il-potenzjal kollu tiegħu.

a) Il-pjattaformi għadhom mhux jagħtu effett sħiħ lir-regoli

L-istudju li jirfed dan ir-rapport ħareġ fid-dieher li b'mod ġenerali, il-grad tal-allinjament tal-pjattaformi online mar-Regolament P2B hu baxx. Dan in-nuqqas ta' implimentazzjoni jista' jkun relatat ukoll man-nuqqas ta' għarfien korrispondenti tar-Regolament P2B, u jikkontribwixxi għalih.

B'kollox, l-istudju sab li 123 servizz tal-intermedjazzjoni online (42,4%) kellhom livell baxx ta' allinjament mar-rekwiżiti tar-Regolament fejn tidħol it-trasparenza kuntrattwali. L-allinjament ta' 128 servizz tal-intermedjazzjoni online ieħor (44,1%) ġie vvalutat bħala medju, u l-allinjament ta' 49 servizz tal-intermedjazzjoni online biss (16,9 %) ġie vvalutat relattivament sinifikanti. Dawn is-sejbiet ma jħallu l-ebda effett fuq jekk is-servizzi jkunux konformi b'mod effettiv mal-istandard tar-Regolament P2B meħtieġ. Iżda ħafna drabi, l-informazzjoni bażika mogħtija, pereżempju dwar l-ikklassifikar, hi potenzjalment insuffiċjenti[14].

Pereżempju, kif jirrapporta l-istess studju, terz tat-termini u l-kundizzjonijiet kollha tal-pjattaformi online li ġew rieżaminati biss kien fihom informazzjoni dwar il-parametri ewlenin tal-ikklassifikar, u anki f'dawk il-każijiet id-deskrizzjonijiet ingħataw b'termini pjuttost ġenerali. Lanqas ma kien ċar fil-każijiet kollha jekk id-deskrizzjonijiet kinux jissodisfaw effettivament l-obbligu fl-Artikolu 5 tar-Regolament P2B.

aFir-rigward tat-trasparenza dwar it-trattament differenzjat, kif preskritt mill-Artikolu 7, ir-rieżami wera li ftit ħafna mis-servizzi tal-intermedjazzjoni online kienu jinkludu xi informazzjoni – filwaqt li 11% tal-utenti kummerċjali mistħarrġa fl-2022 indikaw li ġarrbu trattament differenzjat bħal dan relatat mal-ikklassifikar waħdu. Studju tal-2021 sab li, għas-servizzi tal-intermedjazzjoni online tal-kummerċ elettroniku li jbigħu wkoll il-prodotti jew is-servizzi tagħhom stess, kważi 53% tar-rispondenti qallu li kellhom awtopreferenzjar.

Fir-rigward tal-obbligu skont l-Artikolu 9 ta' deskrizzjoni tal-aċċess tekniku u kuntrattwali għad-*data* mill-utenti kummerċjali, l-informazzjoni mogħtija ħafna drabi tkun deskritta biss b'termini ġenerali, u l-persuni intervistati fl-istudju li jirfed dan ir-rapport ġeneralment ma setgħux jagħmlu rabta bejn l-informazzjoni pprovduta u r-Regolament P2B. Persuna intervistata spjegat li aktarx din setgħet saret minħabba sforz ta' konformità tal-GDPR. Jidher li n-nuqqas ta' aċċess attwali għad-*data* ġġenerata mill-attivitajiet tal-utenti kummerċjali fuq il-pjattaformi online ewlenin jibqa' l-kwistjoni ewlenija. Barra minn hekk, ħafna utenti

---

13 Id-Dokument ta' Ħidma tal-Persunal tal-Kummissjoni mehmuż ma' dan ir-rapport.

14 Il-linji gwida dwar l-ikklassifikar f'dan ir-rigward jikkonfermaw li: "id-deskrizzjoni li trid tingħata trid tmur lil hinn minn numerazzjoni sempliċi tal-parametri prinċipali, u tagħti mill-inqas "saff sekondarju" tal-informazzjoni spjegatorja[6]. Il-fornituri jistgħu, pereżempju, jikkunsidraw li jiddeskrivu l-"proċess tal-ħsieb" intern tal-kumpanija li fuqu ssejset l-identifikazzjoni tal-"parametri ewlenin" bħala mod kif jitnisslu wkoll ir-"raġunijiet għall-importanza relattiva tagħhom"." Avviż tal-Kummissjoni, Linji gwida dwar it-trasparenza tal-ikklassifikar skont ir-Regolament (UE) 2019/1150 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (2020/C 424/01), il-punt 22.

kummerċjali, kemm l-SMEs kif ukoll negozji kbar, sabu li anki r-regoli li jirregolaw kif jistgħu jużaw l-istatistika relatata mal-klijenti u *data* oħra tal-klijenti mhumiex ċari.

Kif imsemmi fit-Taqsima 1 ta' hawn fuq, konformità akbar mar-Regolament P2B jenħtieġ li twassal għal politiki aktar ċari dwar l-aċċess għad-*data*, li mbagħad dawn se jiċċaraw id-drittijiet kuntrattwali tal-utenti kummerċjali, jew in-nuqqas tagħhom. Din it-trasparenza mbagħad tiftaħ aktar possibbiltajiet għas-servizzi tal-intermedjazzjoni online biex jiddistingwu lilhom infushom abbażi ta' politiki dwar l-aċċess għad-*data*, pereżempju billi jagħtu aktar aċċess, jillimitaw l-aċċess tagħhom stess, u jispjegaw b'mod aktar ċar u estensiv kif jifhmu l-ħtieġa li l-konformità mal-GDPR tista' taqdi rwol fl-istabbiliment tal-politiki dwar l-aċċess għad-*data*.

Fir-rigward tal-konformità mar-regoli dwar il-perjodi tal-avviż fl-Artikolu 3 tar-Regolament P2B, il-perċezzjonijiet tal-partijiet ikkonċernati jvarjaw sostanzjalment. Filwaqt li ħafna servizzi tal-intermedjazzjoni online kbar jgħidu fit-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom li qed jużaw proċeduri u perjodi tal-avviż f'konformità mar-Regolament (jiġifieri l-Artikoli 3(2), 3(5), 4, 11), il-konformità effettiva tagħhom fis-sitwazzjonijiet rilevanti, kif ivvalutata mill-utenti kummerċjali, hija kontestabbli. Xi persuni intervistati (l-aktar mikrointrapriżi u intrapriżi żgħar) mis-setturi tal-ospitalità u tal-kummerċ elettroniku qalu li r-raġunijiet għas-sospensjoni u t-terminazzjoni fit-termini u l-kundizzjonijiet għadhom ġeneriċi u mhumiex ċari, meta pereżempju "ksur tat-termini u l-kundizzjonijiet" iwassal għal lakuni dwar il-perjodu tal-avviż, li jistgħu jħallu impatt negattiv fuq il-kontinwità tal-operat. Dan juri li t-trasparenza għadha ma laħqitx il-livell meħtieġ u adegwat biex l-utenti kummerċjali jkunu jistgħu jiġu infurmati tajjeb dwar id-drittijiet u l-obbligi kollha tagħhom.

Is-sistemi interni tal-immaniġġjar tal-ilmenti huma l-aktar għażla disponibbli u użata ta' rimedju fl-ambjent tal-pjattaforma online. Dan juri l-fatt li s-servizzi tal-intermedjazzjoni online għandhom interess qawwi li jkunu jistgħu jikkomunikaw mal-utenti kummerċjali tagħhom, pereżempju fir-rigward tal-kwistjonijiet tekniċi. Iżda l-fatt li jeżistu alternattivi tal-komunikazzjoni ma jfissirx li s-servizzi tal-intermedjazzjoni online rilevanti qed jipprovdu l-effettività meħtieġa fil-forma ta', pereżempju, elementi meħtieġa oħra, li jqisu l-ilmenti kif xieraq, u li jipproċessawhom malajr u b'mod effettiv.

L-effettività tal-mekkaniżmi interni tal-immaniġġjar tal-ilmenti bħalissa qed tkompli titnaqqar minħabba n-nuqqas ta' ċarezza ta' ċerti termini u kunċetti, inkluż il-kunċett ta' "ilment" skont ir-Regolament P2B. Dan it-terminu għandu jingħata interpretazzjoni estensiva skont ir-Regolament P2B, li testendi għal kull "miżura li jieħu l-fornitur tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online, jew kull imġiba tiegħu, li taffettwa lill-ilmentatur". F'dan ir-rigward, 69 biss mill-179 fornitur tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online akbar kienu qed jinkludu l-informazzjoni meħtieġa skont l-Artikolu 11(3) dwar l-aċċess għall-proċess intern tal-immaniġġjar tal-ilmenti u l-funzjonament tiegħu[15]. U ferm inqas fornituri kienu qed jippubblikaw rapporti annwali dwar l-ipproċessar tal-ilmenti mill-mekkaniżmu intern tagħhom tal-immaniġġjar tal-ilmenti, kif jeżiġi l-Artikolu 11(4).

Kif diġà ssemma fit-Taqsima 1, il-ftit rapporti maħruġa juru wkoll interpretazzjoni aktarx varjata ħafna tal-kunċett ta' "ilment" skont ir-Regolament P2B. L-effettività tal-immaniġġjar intern tal-ilmenti qed tkompli tixxekkel bin-nuqqas ta' konformità effettiva mal-Artikoli 3 u 4 mil-lat ta' termini u kundizzjonijiet mhux ċari u n-nuqqas tal-avviż mogħti għar-restrizzjonijiet tas-servizzi. Filwaqt li proporzjon sinifikanti (43%) tal-kwistjonijiet hu rrappurtat li huwa solvuti għalkollox bis-sistema interna tal-immaniġġjar tal-ilmenti, l-

[15] Id-Dokument ta' Ħidma tal-Persunal tal-Kummissjoni mehmuż ma' dan ir-rapport.

istħarriġ tal-2022 li jirfed dan ir-rapport juri wkoll li proporzjon akbar hu solvut biss parzjalment, jew mhu solvut xejn (48% u 8% rispettivament).

Sehem iżgħar tal-utenti kummerċjali rrapportaw ukoll nuqqas persistenti ta' ċarezza fir-risponsi tal-pjattaformi u perjodi twal ta' stennija. Dawn il-problemi huma l-aktar komuni fost l-utenti kummerċjali tal-akbar pjattaformi, li s-sistemi interni tagħhom tal-immaniġġjar tal-ilmenti huma rrapportati li huma awtomatizzati ħafna, bi proċeduri standardizzati u tweġibiet ġeneriċi. Hu rrapportat li l-kisba ta' appoġġ individwalizzat u speċifiku hi waħda mill-kwistjonijiet ewlenin fir-relazzjonijiet tal-P2B għal ħafna utenti kummerċjali.

Il-forom l-oħra ta' rimedju stabbiliti fir-Regolament P2B – il-medjazzjoni u l-qrati – rarament ħafna jintużaw mill-utenti kummerċjali. Il-qrati jitqiesu b'mod speċjali bħala l-aħħar alternattiva possibbli, u għall-akbar utenti kummerċjali biss. Ħafna min-negozji għadhom lanqas biss jikkunsidaw din bħala alternattiva vijabbli minħabba l-kost involut, il-perċezzjoni baxxa ta' ċans ta' suċċess, u l-biża' ta' azzjonijiet ta' ritaljazzjoni mill-pjattaformi online.

Ir-Regolament P2B introduċa l-medjazzjoni bħala mod kif wieħed jirrispondi għall-kwistjoni tar-riluttanza tal-utenti kummerċjali li jużaw il-qrati, iżda sal-lum din l-alternattiva għadhom mhumiex użawha b'mod estensiv. Ftit servizzi tal-intermedjazzjoni online biss inkludew fit-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom l-informazzjoni meħtieġa skont l-Artikolu 12 tar-Regolament P2B fuq żewġ medjaturi li lesti jaħdmu magħhom, u l-użu tal-medjazzjoni għadu biss marġinali (fir-rapport tal-istudju ġew irrapportati biss ftit tużżani ta' każijiet[16]).

Anki r-rikors għall-medjazzjoni hu rrapportat li għadu limitat. Dan hu riżultat dirett tan-nuqqas ta' għarfien ta' din il-possibbiltà kuntrattwali ġdida, aktar milli minħabba xi diffikultà esperjenzata mill-għadd limitat ta' utenti kummerċjali li fil-fatt użaw servizzi tal-medjazzjoni biex isolvu tilwim bis-servizzi tal-intermedjazzjoni online. Id-diffikultajiet imġarrba relatati mat-tul tal-proċedimenti, il-kost u n-natura mhux vinkolanti tagħhom, u n-natura partiġġjana perċepita tal-medjatur minħabba l-ħafna każijiet imressqa minn għadd limitat ta' servizzi tal-intermedjazzjoni online. Din is-sejba ssaħħaħ il-ħtieġa għal aktar għarfien.

Sal-lum, ma ġie stabbilit l-ebda kodiċi tal-kondotta għall-oqsma regolati fir-Regolament P2B. Dan hu marbut mal-għarfien limitat u n-nuqqas ta' konformità, u jista' jinftiehem minħabba ż-żmien qasir minn meta daħal fis-seħħ ir-Regolament P2B. Madankollu, kif tirrakkomanda l-opinjoni[17] tal-Grupp ta' Esperti għall-Osservatorju dwar l-ekonomija tal-pjattaformi online, il-kodiċijiet tal-kondotta jistgħu jintużaw biex tibda titħaddem l-applikazzjoni tar-Regolament P2B. B'mod partikolari, il-kodiċijiet tal-kondotta għall-applikazzjoni tar-Regolament P2B f'ċerti setturi (eż. pjattaformi tal-prenotazzjoni tal-lukandi, swieq tal-bejgħ bl-imnut online) jistgħu jgħinu biex jiżdied l-għarfien u jinfetħu aktar opportunitajiet għas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u għall-utenti kummerċjali biex jibnu l-fiduċja tagħhom.

In-nuqqas ta' konformità sħiħa u effettiva, flimkien man-nuqqas ta' għarfien dwar id-drittijiet kuntrattwali u l-possibbiltajiet ta' rimedju li joffri r-Regolament – kemm fost l-utenti kummerċjali kif ukoll fuq il-pjattaformi online iżgħar. In-nuqqas ta' konformità u n-nuqqas ta' għarfien aktarx li jħallu impatt fuq xulxin. L-istudju li jirfed dan ir-rapport sab li l-livell ta' għarfien fost l-utenti kummerċjali, l-assoċjazzjonijiet u l-pjattaformi għandu t-tendenza li jkun inqas fl-Istati Membri tal-UE li ma daħħlu fis-seħħ l-ebda sistema tal-infurzar pubbliku kif jeżiġi l-Artikolu 15 tar-Regolament[18].

---

16 *Ibid.*

17 Ara l-Opinjoni tal-Grupp ta' Esperti fuq is-sit web tagħhom, li se tiġi ppubblikata ftit wara dan ir-rapport.

18 Ara d-Dokument ta' Ħidma tal-Persunal mehmuż ma' dan ir-rapport, il-paġna 27.

b) L-azzjonijiet tal-Istati Membri dwar l-infurzar u t-tixrid tal-għarfien mhumiex biżżejjed

L-Istati Membri qed jimplimentaw dejjem aktar sistemi biex jinfurzaw ir-Regolament P2B, kif previst fl-Artikolu 15 tiegħu. Fis-26 ta' Jannar 2023, il-Kummissjoni bdiet proċedimenti ta' ksur kontra tmien Stati Membri li sa dak iż-żmien ma kienu ħadu l-ebda azzjoni skont l-Artikolu 15 tar-Regolament P2B. Dan ġara wara kuntatti kontinwi dwar is-suġġett tal-infurzar pubbliku tar-Regolament P2B bejn il-Kummissjoni u l-Istati Membri, inkluż b'laqgħat regolari tal-grupp ta' esperti tal-kummerċ elettroniku[19]. Fil-frattemp, uħud minn dawk l-Istati Membri adottaw regoli nazzjonali biex jipprovdu sistema tal-infurzar kif jeżiġi l-Artikolu 15.

Sal-aħħar ta' Ġunju 2023 kien hemm 21 Stat Membru[20] li adottaw liġijiet nazzjonali biex jinfurzaw ir-Regolament P2B, filwaqt li f'erba' Stati Membri oħra[21] hemm prevista leġiżlazzjoni futura li tħejji r-raġunijiet għall-infurzar tar-Regolament P2B. Sal-lum hemm b'kollox 15-il Stat Membru li qed jinfurzaw ir-Regolament P2B permezz ta' awtorità pubblika responsabbli għall-infurzar effettiv tiegħu[22].

Fid-dawl tan-nuqqas ta' għarfien fost l-utenti kummerċjali dwar id-drittijiet tagħhom skont ir-Regolament P2B u l-ftit ilmenti jew kawżi fil-qrati li jirriżultaw minnu abbażi tar-Regolament, xi awtoritajiet tal-Istati Membri għamlu wkoll, jew qed jippjanaw li jagħmlu, kampanji ta' għarfien. L-għarfien hu kruċjali għall-infurzar effettiv tar-Regolament u l-Kummissjoni tagħraf il-ħtieġa li tappoġġa u tinvolvi ruħha f'dawn l-attivitajiet. Għalhekk, il-Kummissjoni qed tippjana li torganizza kampanji tal-komunikazzjoni konġunti mal-awtoritajiet tal-Istati Membri.

c) Network informali tal-awtoritajiet tal-infurzar tal-P2B

Grupp ta' awtoritajiet tal-Istati Membri responsabbli għall-infurzar tar-Regolament P2B iddeċieda li jistabbilixxi network P2B informali (il-"grupp tat-tmexxija")[23]. Ġie stabbilit Wiki tal-P2B biex jappoġġa l-iskambju tal-informazzjoni u jikkoordina l-attivitajiet tal-infurzar (eż. indaġnijiet), u dan jiġbor fih kważi l-Istati Membri kollha[24]. Fil-laqgħat (u fl-ispazju tal-Wiki), l-awtoritajiet tal-infurzar jew l-awtoritajiet tal-Istati Membri responsabbli għall-implimentazzjoni u t-tixrid tal-għarfien dwar ir-Regolament P2B qed jorganizzaw sejħiet għall-informazzjoni, jaqsmu informazzjoni dwar sentenzi tal-qorti u linji gwida rilevanti adottati mill-awtoritajiet tal-infurzar, jew jorganizzaw azzjonijiet konġunti ta' monitoraġġ u infurzar bħal indaġnijiet. Dawn l-iskambji huma importanti mhux biss għall-awtoritajiet li jieħdu sehem fl-infurzar iżda anki għal awtoritajiet oħra li jistgħu jitgħallmu mill-eżerċizzju u jingħataw inċentivi biex jipparteċipaw b'mod aktar attiv fil-futur.

Xi awtoritajiet tal-infurzar abbozzaw u adottaw linji gwida għall-pjattaformi online u l-magni tat-tiftix online dwar kif għandhom jinterpretaw ċerti dispożizzjonijiet tal-P2B. Din hija gwida mhux vinkolanti li ma tinterpretax ir-Regolament, u li hi maħsuba biex tgħin speċjalment lill-fornituri iżgħar tas-servizzi tal-termedjazzjoni online u tal-magni tat-tiftix online li jistgħu jkunu attivi fi Stat Membru wieħed. Dawn id-dokumenti gwida jieħdu l-forma ta' suġġerimenti prattiċi bl-lingwi lokali rilevanti. Dan hu eżempju ieħor ta' inizjattiva

[19] https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=mt&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, SE. L-aħħar aġġornament: l-4 ta' Awwissu 2023.

[21] NL, PL, SK, SI. L-aħħar aġġornament: l-4 ta' Awwissu 2023.

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

[23] BE, DK, FR, IE, NL (IT daħlet fl-2023).

[24] 23 Stat Membru huma parti mill-Wiki tal-P2B u min-network informali tal-awtoritajiet tal-infurzar tal-P2B.

volontarja tal-awtoritajiet tal-Istati Membri. S'issa l-AGCOM tal-Italja[25] u l-ACM tan-Netherlands[26] ippubblikaw din il-gwida tal-infurzar, li tinsab fuq is-siti web rispettivi tagħhom. Il-linji gwida uffiċjali dwar id-dispożizzjonijiet sostantivi tar-Regolament qed jingħataw fl-Avviż tal-Kummissjoni dwar l-ikklassifikar tat-trasparenza, kif spjegat fit-taqsima li ġejja.

d) L-azzjonijiet tal-Kummissjoni li ttieħdu s'issa skont ir-Regolament P2B

Apparti l-ftuħ ta' proċedimenti ta' ksur kontra l-Istati Membri li ma implimentawx l-Artikolu 15 tar-Regolament, il-Kummissjoni ppubblikat ukoll Avviż dwar linji gwida tal-ikklassifikar skont l-Artikolu 5(7) tar-Regolament P2B[27].

Il-Kummissjoni żżomm ukoll rendikont tal-entitajiet maħtura[28] skont l-Artikolu 14(6) tar-Regolament. S'issa, l-Awstrija u l-Irlanda biss ħatru dawn l-organizzazzjonijiet, l-assoċjazzjonijiet jew il-korpi pubbliċi.

3. Kumplimentarjetà ma' atti oħra tal-UE

Ir-Regolament P2B kien l-ewwel pass biex jinħoloq qafas legali komprensiv għall-ekonomija tal-pjattaformi; minn dak iż-żmien sal-lum, dan ġie kkumplimentat bl-adozzjoni tad-DSA u tad-DMA. Dawn l-istrumenti jinsabu fi stadju bikri tal-implimentazzjoni. Filwaqt li r-relazzjoni bejn ir-Regolament P2B u d-DSA u d-DMA hija delineata sew, l-interazzjonijiet u l-kumplimentarjetà bejniethom jeħtieġu l-attenzjoni mill-qrib tal-Kummissjoni u tal-korpi nazzjonali tal-infurzar, skont l-Opinjoni tal-Grupp ta' Esperti għall-Osservatorju dwar l-Ekonomija tal-Pjattaformi Online.

B'mod speċifiku, ir-Regolament P2B, inkluż l-Artikolu 11 tiegħu dwar l-immaniġġjar intern tal-ilmenti, japplika għall-forniturі medji u kbar kollha tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online. Għalhekk, il-kamp ta' applikazzjoni tiegħu jmur lil hinn mid-DMA. Dan ifisser li l-utenti kummerċjali tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online għandhom aktar ċertezza legali biex jibnu preżenza online li tkopri kemm lis-servizzi ewlenin tal-pjattaformi bi "rwol ta' gwardjan" skont id-DMA, kif ukoll lil servizzi oħra tal-intermedjazzjoni online.

Id-DSA jirrifletti u jispeċifika l-obbligu tat-trasparenza tal-ikklassifikar stabbilit fl-Artikolu 5 tar-Regolament P2B, għall-benefiċċju taċ-ċittadini Ewropej kollha. Jiżgura wkoll id-disponibbiltà sistematika ta' mekkaniżmi ta' rimedju, u ċ-ċarezza, id-disponibbiltà u l-applikazzjoni konsistenti meħtieġa tat-termini u l-kundizzjonijiet tal-pjattaformi online.

Barra minn hekk, fl-Artikolu 17 tiegħu, l-Att Ewropew dwar il-Libertà tal-Midja[29] propost jirreferi għar-Regolament P2B. L-għan hu li jiċċara li l-forniturі tal-midja, bħala utenti kummerċjali tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online, jenħtieġ li jiġu offruti garanziji ta' proċess xieraq fil-moderazzjoni tal-kontenut.

---

25 Pjattaforma għan-negozji – AGCOM

26 L-ACM tippubblika abbozz ta' linji gwida dwar ir-regoli għall-pjattaformi u l-magni tat-tiftix online | ACM.nl

27 Avviż tal-Kummissjoni, Linji gwida dwar it-trasparenza tal-ikklassifikar skont ir-Regolament (UE) 2019/1150 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill 2020/C 424/01 (C/2020/8579).

28 Lista ta' organizzazzjonijiet, assoċjazzjonijiet u korpi ubbliċi maħtura, kif imfassla u ppubblikata skont l-Artikolu 14(6) tar-Regolament (UE) 2019/1150 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar il-promozzjoni tal-korrettezza u tat-trasparenza għall-utenti kummerċjali tas-servizzi tal-intermedjazzjoni online (2021/C 402/05).

29 Proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill li jistabbilixxi qafas komuni għas-servizzi tal-media fis-suq intern (l-Att Ewropew dwar il-Libertà tal-Midja) u li jemenda d-Direttiva 2010/13/UU (COM/2022/457 final).

4. Konklużjonijiet ġenerali u azzjonijiet ta' segwitu proposti mill-Kummissjoni

Dan l-ewwel rieżami preliminari juri l-effetti eżistenti tar-Regolament P2B: mill-adozzjoni tiegħu, is-servizzi tal-intermedjazzjoni online saru aktar trasparenti (eż. informazzjoni dwar it-termini u l-kundizzjonijiet, inħolqu sistemi interni tal-immaniġġjar tal-ilmenti, l-għoti ta' raġunijiet għas-sospensjoni jew it-terminazzjoni ta' kont u elenkar). Madankollu, il-livell ta' konformità mill-pjattaformi għadu baxx wisq, b'differenzi skont id-daqs tal-pjattaforma iżda wkoll skont l-obbligu (eż. filwaqt li jistabbilixxi lista ta' raġunijiet għal sospensjoni jew terminazzjoni, dawn għadhom vagi wisq b'mod konkret għall-utenti kummerċjali).

Ir-rieżami fl-istess ħin jiżvela li għad hemm problemi biex jintlaħqu l-objettivi tar-Regolament P2B. Ir-regoli dwar it-trasparenza u s-soluzzjoni tat-tilwim għadhom rilevanti daqs qatt qabel, iżda mhux jingħataw effett sħiħ fil-prattika. Madankollu, dan ir-rapport u d-*data* miġbura juru li r-regoli jistgħu jkunu s-soluzzjoni xierqa għall-problemi pendenti tal-utenti kummerċjali jekk jiġu applikati bis-sħiħ u b'mod korrett. Dan ir-rapport jidentifika għadd ta' fatturi li jistgħu jispjegaw għalfejn iż-żieda fit-trasparenza ma kisbitx bidliet notevoli fl-imġiba tal-pjattaformi fejn jidħlu ċerti kwistjonijiet. B'mod partikolari, in-nuqqas ta' għarfien fost l-utenti kummerċjali tad-drittijiet tagħhom, in-nuqqas ta' infurzar biżżejjed mill-awtoritajiet nazzjonali li jikkawża konformità limitata mill-pjattaformi online. Dawn il-fatturi kollha jeħtieġ jiġu indirizzati, biex tiżdied l-implimentazzjoni u l-effettività tar-Regolament P2B, li se jiġu evalwati fir-rapport li jmiss.

Fir-rigward tal-implimentazzjoni u l-infurzar, il-Kummissjoni se tkompli taħdem mill-qrib mal-Istati Membri u mal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Biex jiġu indirizzati n-nuqqas ta' għarfien u n-nuqqasijiet identifikati fir-rieżami, qed jiġu proposti l-azzjonijiet li ġejjin:

- L-ewwel nett, hu importanti li jkun żgurat li l-utenti kummerċjali, l-assoċjazzjonijiet u l-pjattaformi online jkunu jafu d-drittijiet u l-obbligi previsti fir-Regolament P2B. Biex tagħmel dan, il-Kummissjoni se taħdem mal-Istati Membri biex ixxerred informazzjoni f'setturi differenti u fost l-atturi kollha, b'mezzi differenti inkluż b'kampanji informattivi, networks tan-negozji u għodod oħra (eż. YourEurope). Il-Kummissjoni qed tippjana wkoll li torganizza aktar sessjonijiet ta' ħidma mal-utenti kummerċjali, mas-servizzi tal-intermedjazzjoni online u ma' partijiet ikkonċernati oħra ta' setturi differenti.
- It-tieni, il-livell ta' għarfien ivarja minn settur għall-ieħor (eż. fl-ospitalità jew fil-kummerċ elettroniku). Għal kull settur, jistgħu jintużaw għodod speċifiċi biex jiżdied l-għarfien, pereżempju bil-perkorsi tat-tranżizzjoni[30] bħala ingranaġġ biex jiġu stabbiliti l-pjanijiet ta' azzjoni mfassla apposta possibbli.
- It-tielet, il-livell ta' allinjament relattiv tal-medjazzjoni hu ġeneralment iżjed għas-servizzi tal-intermedjazzjoni online akbar[31]. Għalhekk, il-Kummissjoni qed tippjana li taħdem mal-pjattaformi tal-SMEs, flimkien mal-Istati Membri u l-awtoritajiet tagħhom, bħala kwistjoni ta' prijorità.
- Fl-aħħar nett, il-kodiċijiet tal-kondotta jenħtieġ li jintużaw biex titħaddem l-applikazzjoni tar-Regolament P2B. Il-Kummissjoni qed tippjana li fil-futur qrib tesplora li toħloq kodiċijiet tal-kondotta fis-setturi tal-prenotazzjonijiet tal-lukandi u tas-swieq online. Se tlaqqa' lis-servizzi tal-intermedjazzjoni online u lill-awtoritajiet tal-Istati Membri biex jaġixxu fir-rigward ta' din il-kwistjoni.

---

30 "Co-creation of a transition pathway for a more resilient, digital and green retail Ecosystem", 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 Pereżempju, it-tqabbil tar-riżultati tal-istħarriġiet tal-2020 u tal-2022 wera li diversi pjattaformi online ewlenin ta' setturi differenti tal-ekonomija tal-pjattaformi (aġenziji tal-ivvjaġġar online, swieq tal-kummerċ elettroniku, ħwienet tal-apps, eċċ.) irrevedew it-termini u l-kundizzjonijiet tagħhom biex jipprovdu aktar ċarezza u dettall.