

ANACOM ∴

2024

Serviços digitais

Relatório de Atividades

ao abrigo do art.º 55 do
Regulamento dos Serviços Digitais



Índice

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	2
2. INTRODUÇÃO	3
3. RECLAMAÇÕES (ARTIGO 53.º DO RSD)	5
4. DECISÕES (ARTIGOS 9.º E 10.º DO RSD).....	6
5. RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS (ARTIGO 21.º DO RSD).....	7
6. SINALIZADORES DE CONFIANÇA (ARTIGO 22.º DO RSD).....	8
7. INVESTIGADORES HABILITADOS (ARTIGO 40.º DO RSD).....	9
8. IMPLEMENTAÇÃO: ATIVIDADES NACIONAIS E INTERNACIONAIS	10
9. CONCLUSÕES	10

1. Sumário executivo

O [Regulamento \(UE\) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022](#) (Regulamento dos Serviços Digitais ou RSD) estabelece medidas comuns, ao nível da União Europeia (UE), para um ambiente em linha seguro, previsível e fiável, que facilite a inovação e no qual os direitos fundamentais consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da UE sejam efetivamente protegidos.

Neste contexto, o presente relatório reflete as atividades desenvolvidas, no âmbito do RSD, pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), na qualidade de coordenador dos serviços digitais (CSD) e de autoridade competente, bem como da Autoridade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) e da Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), enquanto autoridades competentes, em 2024, em cumprimento do exposto no artigo 55.º do RSD.

No âmbito das ações realizadas, no período a que respeita o relatório, importa destacar que:

- foram recebidas 65 reclamações de destinatários dos serviços contra prestadores de serviços intermediários;
- não foram recebidas decisões nos termos do disposto nos artigos 9.º e 10.º do RSD, sem prejuízo da atuação das autoridades competentes no âmbito da legislação nacional aplicável;
- foram recebidos seis pedidos de atribuição do estatuto de sinalizador de confiança, que se encontram em análise;
- não foram recebidos pedidos de certificação de organismos de resolução extrajudicial de litígios, nem pedidos de atribuição do estatuto de investigador habilitado.

Sem prejuízo do exposto, a ANACOM tem procurado assegurar, ao nível nacional, a articulação com as autoridades competentes, no âmbito do RSD, bem como com outras autoridades judiciais ou administrativas nacionais competentes, quando aplicável. Ao nível europeu, a ANACOM tem estado em contacto estreito com a Comissão Europeia e os CSD dos restantes Estados-Membros.

2. Introdução

O RSD, aplicável desde 17 de fevereiro de 2024, prevê regras harmonizadas para um ambiente em linha seguro, previsível e fiável. O RSD visa igualmente combater a difusão de conteúdos ilegais em linha, assegurar a proteção dos menores em linha e prevenir os riscos sociais que a difusão de desinformação ou de outros conteúdos nocivos pode gerar.

Neste contexto, o RSD aplica-se aos seguintes serviços intermediários, que são prestados aos destinatários dos serviços que estejam estabelecidos ou que estejam localizados na UE, independentemente de onde os prestadores desses serviços estejam estabelecidos:

- serviços de simples transporte;
- serviços de armazenagem temporária;
- serviços de alojamento virtual (que incluem plataformas em linha e motores de pesquisa em linha).

No que concerne às regras harmonizadas aplicáveis a todos os prestadores dos supramencionados serviços, refere-se, a título de exemplo, as que se seguem:

- requisitos de transparência sobre a forma como os conteúdos são moderados;
- possibilidades de reparação à disposição dos destinatários dos serviços (ex. mecanismos internos de gestão de reclamações, resolução extrajudicial de litígios);
- regras relativas à atribuição do estatuto de sinalizador de confiança e obrigações de reporte para sinalizadores de confiança.

De notar, porém, que o RSD define níveis de obrigações proporcionais à dimensão dos prestadores de serviços intermediários e aos riscos que os seus serviços apresentam. Por conseguinte, os fornecedores de plataformas em linha de muito grande dimensão (*very large online platforms* – VLOP) e de motores de pesquisa em linha de muito grande dimensão (*very large online search engines* – VLOSE) estão sujeitos a obrigações adicionais, tendo de assegurar, entre outros aspectos, a transparência dos anúncios publicitários presentes nos seus serviços, bem como a publicação da sua avaliação dos riscos sistémicos associados aos seus serviços.

A supervisão e execução das disposições do RSD aplicáveis aos prestadores de serviços intermediários é assegurada pelos CSD, em estreita cooperação com as autoridades nacionais designadas como competentes nos seus Estados-Membros. A supervisão e execução das disposições do RSD relativas a VLOP e VLOSE, é da competência exclusiva da Comissão Europeia.

De acordo com o RSD, em particular o n.º 1 do artigo 55.º, compete aos CSD elaborar um relatório anual de atividades, devendo, por um lado, disponibilizá-lo ao público e, por outro lado, comunicá-lo à Comissão Europeia e ao Comité Europeu dos Serviços Digitais. O n.º 3 do referido artigo prevê ainda que, se um Estado-Membro tiver designado várias autoridades competentes nos termos do disposto no artigo 49.º do RSD, o relatório anual de atividades a elaborar pelo CSD deverá abranger também as atividades dessas autoridades.

Neste contexto, o presente relatório corresponde ao primeiro relatório anual de atividades da ANACOM, na qualidade de CSD, incidindo sobre as atividades realizadas por esta Autoridade, bem como pelas demais autoridades nacionais competentes designadas – Autoridade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) e Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC) – em 2024.

Este relatório incorpora, assim, informação relevante no que respeita à implementação do RSD em Portugal, tendo por base a informação disponibilizada pelas diversas autoridades nacionais competentes, incidindo sobre os seguintes temas:

- reclamações;
- decisões;
- resolução extrajudicial de litígios;
- sinalizadores de confiança;
- investigadores habilitados;
- implementação: atividades nacionais e internacionais.

3. Reclamações (artigo 53.º do RSD)

Nos termos previstos no artigo 53.º do RSD, os destinatários dos serviços intermediários, ou qualquer órgão, organização ou associação mandatada que atue em seu nome, têm o direito de apresentar uma reclamação contra os prestadores desses serviços, alegando uma infração ao disposto no RSD. As reclamações devem ser dirigidas ao CSD do Estado-Membro onde o destinatário do serviço está localizado ou estabelecido.

Uma vez recebida uma reclamação, o CSD avalia-a e, se for caso disso, transmite-a ao CSD do Estado-Membro em que o prestador dos serviços intermediários estiver estabelecido, eventualmente acompanhada de um parecer, se tal se afigurar adequado. Se a reclamação for da responsabilidade de outra autoridade competente, o CSD que a receber transmite-a a essa autoridade.

Tendo por base as reclamações recebidas na ANACOM em 2024, nota-se que foram registadas 65 reclamações de destinatários dos serviços digitais contra prestadores de serviços intermediários, das quais 3 foram reencaminhadas pela ERC e 2 pela Direção-Geral do Consumidor.

Durante este período, os assuntos mais reclamados sobre serviços digitais foram: os conteúdos considerados ilegais pelos destinatários dos serviços (45%); a insatisfação com a suspensão ou desativação de contas consideradas ilegais ou contrárias aos termos e condições dos prestadores de serviços intermediários (31%); as dificuldades para reclamar, nomeadamente, por impossibilidade de contacto para recorrer de uma decisão tomada pelo prestador de serviços intermediários, incluindo a falta de disponibilização de pontos de contacto, também foram mencionadas pelos destinatários dos serviços em cerca de 19% das reclamações recebidas. A insatisfação com a decisão dos prestadores de serviços intermediários de remoção ou não remoção de conteúdos denunciados como ilegais é outro dos assuntos mais reclamados (11%).

Foram também recebidas reclamações relacionadas com a utilização de interfaces em linha e sítios na Internet para tentativas de burla, a inadequação do apoio ao cliente prestado, entre outros motivos.

As plataformas em linha da Meta – as redes sociais Facebook e Instagram – foram as mais reclamadas em 2024, com cerca de 48% das reclamações recebidas. Releva-se também o Google, com 12% das reclamações recebidas, e o WhatsApp, também da Meta, com 8%.

Foram ainda registadas reclamações contra a Temu, o X, a Microsoft Onedrive, o Snapchat, o Reddit e a Starlink.

Entre os prestadores de serviços intermediários estabelecidos em Portugal ou que designaram o seu representante legal em território nacional, a Cloudflare registou o maior número de reclamações (17%), seguida da Almouroltec (12%). Também foram recebidas reclamações contra o Portal da Queixa, a NOS, a Worten, a DMNS – Domínios, e a ONITELECOM.

Entre as reclamações recebidas, a ANACOM transmitiu 7 reclamações com indícios de infração para o CSD da Irlanda, que visavam a Meta, a Temu e o Google, plataformas que se encontram estabelecidas naquele país, em conformidade com o que se encontra previsto no artigo 53.º do RSD. A falta de exposição de motivos após uma tomada de decisão sobre um conteúdo considerado ilegal por parte dos prestadores de serviços intermediários e a falta de resposta às reclamações dos destinatários dos serviços foram os motivos de transmissão de reclamações mais recorrentes.

Cumpram ainda informar, neste contexto, que nenhuma das reclamações recebidas e tratadas por esta Autoridade ao abrigo do RSD em 2024 resultou na abertura de uma investigação nacional formal.

4. Decisões (artigos 9.º e 10.º do RSD)

O artigo 9.º do RSD define as obrigações dos prestadores de serviços intermediários quando recebem uma decisão das autoridades judiciárias ou administrativas nacionais competentes para agir contra conteúdos ilegais.

Tal como decorre do n.º 1 do supramencionado artigo, quando um prestador recebe uma decisão desse tipo, deve informar, sem demora injustificada, a autoridade emissora (ou outra autoridade especificada na decisão) sobre qualquer efeito dado à decisão, especificando se e quando a decisão foi executada.

Além disso, o n.º 2 do artigo 9.º estabelece as condições aplicáveis às decisões emitidas pelas autoridades judiciárias ou administrativas nacionais competentes.

Nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 9.º do RSD, a autoridade emissora, ou outra autoridade especificada na decisão, deve partilhar a decisão e todas as informações sobre a sua execução com o CSD do Estado-Membro em que se encontra estabelecida. Por seu turno, aquele CSD deverá partilhar essas informações com todos os outros CSD, através do sistema de partilha de informações previsto no artigo 85.º do RSD.

O artigo 10.º do RSD define as obrigações dos prestadores de serviços intermediários aquando da receção de uma decisão de prestação de informações específicas sobre um ou mais destinatários individuais dos seus serviços. Neste contexto, os prestadores de serviços intermediários deverão informar, sem demora injustificada, a autoridade judiciária ou administrativa nacional competente que emitiu a decisão, ou qualquer outra autoridade especificada na decisão, da receção da decisão, bem como do seguimento que lhe foi dado, especificando se e quando a ordem foi executada.

Este artigo estabelece, igualmente, as condições aplicáveis às decisões emitidas pelas autoridades nacionais neste sentido (cfr. n.º 2 do artigo 10.º do RSD).

A autoridade emissora, ou outra autoridade especificada na decisão, deve, do mesmo modo, partilhar a decisão e quaisquer informações sobre a sua execução com o CSD do Estado-Membro onde está estabelecida. Por sua vez, esse CSD deverá transmitir essas informações aos demais CSD (cfr. n.º 4 do artigo 10.º do RSD), através do sistema de partilha de informações previsto no artigo 85.º do RSD.

Em 2024, a ANACOM não recebeu decisões nos termos do disposto nos artigos 9.º e 10.º do RSD, sem prejuízo da atuação das autoridades nacionais competentes, no âmbito da legislação nacional aplicável, nomeadamente da [Lei n.º 27/2007, de 30 de julho de 2007](#) (Lei da televisão e dos serviços audiovisuais a pedido), no caso da ERC, e da [Lei n.º 82/2021, de 30 de novembro](#) (Lei relativa à fiscalização, controlo, remoção e impedimento do acesso em ambiente digital a conteúdos protegidos), no caso da IGAC.

5. Resolução extrajudicial de litígios (artigo 21.º do RSD)

Ao abrigo do primeiro parágrafo do n.º 1 do artigo 21.º do RSD, os destinatários dos serviços, incluindo as pessoas ou entidades que tenham apresentado notificações de conteúdo ilegal (nos termos do disposto no artigo 16.º do RSD), visados pelas decisões a que se refere o

artigo 20.º (sistema interno de gestão de reclamações) daquele diploma, têm o direito de selecionar qualquer organismo de resolução extrajudicial de litígios que tenha sido certificado nos termos do n.º 3.º do artigo 21.º do RSD, para resolver litígios relativos a essas decisões, incluindo sobre reclamações que não foram resolvidas através do sistema interno de gestão de reclamações.

Nesse sentido, os organismos de resolução extrajudicial de litígios certificados representam, uma oportunidade para os destinatários dos serviços resolverem litígios, em matéria de moderação de conteúdos, com os fornecedores de plataformas em linha. Os fornecedores de plataformas em linha devem informar os destinatários dos serviços desta opção, devendo igualmente cooperar com os procedimentos dos organismos de resolução de litígios certificados (cfr. segundo parágrafo do n.º 2 do artigo 21.º do RSD).

Mediante pedido, os CSD certificam organismos de resolução extrajudicial de litígios estabelecidos no seu Estado-Membro, desde que estejam cumpridas todas as condições estabelecidas no n.º 3 do artigo 21.º do RSD. Por exemplo, os organismos de resolução extrajudicial de litígios devem ser independentes. Além disso, devem dispor de conhecimentos especializados suficientes e devem tratar os litígios em, pelo menos, uma das línguas oficiais da UE.

Em 2024, a ANACOM não recebeu nenhum pedido de certificação de organismos de resolução extrajudicial de litígios ao abrigo do artigo 21.º do RSD.

6. Sinalizadores de confiança (artigo 22.º do RSD)

O RSD introduz a figura de «sinalizador de confiança», que assume um papel de relevo na deteção de conteúdos em linha considerados ilegais, notificando os fornecedores das plataformas em linha das situações identificadas.

Nos termos previstos no n.º 1 do artigo 22.º do RSD, as notificações de conteúdo ilegal apresentadas pelos sinalizadores de confiança devem ser tratadas com prioridade pelos fornecedores de plataformas em linha, por se entender que, ao atuarem no domínio das suas competências, as notificações dos sinalizadores de confiança serão mais precisas do que as

apresentadas por outros destinatários dos serviços, bem como devem ser objeto de decisão sem demora indevida.

O CSD do Estado-Membro de estabelecimento da entidade requerente poderá atribuir o estatuto de sinalizador de confiança àquelas entidades que cumpram os critérios estabelecidos no n.º 2 do artigo 22.º do RSD. Constituem exemplos desses critérios a independência de qualquer fornecedor de plataforma em linha, bem como a existência de conhecimentos especializados.

Em 2024, a ANACOM recebeu 6 pedidos de atribuição do estatuto de sinalizador de confiança, não tendo existido, porém, nenhuma decisão sobre os mesmos até ao final desse ano.

7. Investigadores habilitados (artigo 40.º do RSD)

O RSD proporciona um regime para que os «investigadores habilitados», nos termos do disposto no artigo 40.º do RSD, possam pedir acesso a dados das VLOP e dos VLOSE, para a realização de atividades de investigação que contribuam para a deteção, identificação e compreensão dos riscos sistémicos na UE, conforme decorre do n.º 1 do artigo 34.º do RSD. De salientar que os riscos sistémicos são riscos que podem causar danos graves à sociedade ou à economia em geral, por exemplo, a difusão generalizada de conteúdos ilegais ou a interferência em processos eleitorais.

Com vista ao acesso a dados para efeitos de projetos de investigação, o(s) investigador(es) poderão endereçar um pedido fundamentado ao CSD do Estado-Membro de estabelecimento da VLOP ou do VLOSE visados no respetivo projeto, para que lhe(s) seja atribuído o estatuto de investigador habilitado, desde que estejam preenchidos os requisitos estabelecidos no n.º 8 do artigo 40.º do RSD.

Atendendo à ausência de VLOP e VLOSE estabelecidos em Portugal no período a que respeita o presente relatório, esta Autoridade não efetuou nenhuma atribuição do estatuto de investigador habilitado. Não obstante o exposto, a ANACOM esteve envolvida nos projetos piloto desenvolvidos pela Comissão Europeia, relativos ao processo de acesso a dados descrito no artigo 40.º do RSD.

8. Implementação: atividades nacionais e internacionais

Em 2024, a ANACOM e as demais autoridades competentes desenvolveram um conjunto de atividades de implementação, complementadas por várias iniciativas, nacionais e internacionais, destinadas a reforçar a cooperação e assegurar a aplicação efetiva do RSD.

No que concerne às atividades realizadas ao nível nacional, releva-se, a título de exemplo:

- a articulação da ANACOM, enquanto CSD, com as demais autoridades competentes, bem como outras autoridades judiciárias ou administrativas competentes;
- o levantamento das necessidades de conformação da ordem jurídica interna com o RSD, bem como para o exercício dos poderes do CSD e das demais autoridades competentes, por via da participação da ANACOM, da ERC e da IGAC, entre outras entidades, no grupo de trabalho criado pelo [Despacho n.º 1747/2024, de 15.02.2024](#);
- a realização de reuniões com prestadores de serviços intermediários (incluindo VLOP e VLOSE), bem como outras organizações (ex. *fact-checkers*, organizações industriais);
- a publicação de informação relevante sobre o RSD no sítio na Internet do CSD e das autoridades competentes, bem como nas respetivas redes sociais.

No contexto europeu, a ANACOM assegurou, enquanto CSD em Portugal, a sua presença nas reuniões do Comité Europeu dos Serviços Digitais, bem como a participação nos grupos de trabalho formais e informais criados no âmbito do RSD. A ANACOM assegurou, ainda, a participação em iniciativas da Comissão Europeia (ex. *stress-test* para efeitos de preparação para as eleições para o Parlamento Europeu). A ANACOM procurou, assim, assegurar uma estreita cooperação com a Comissão Europeia e os CSD dos restantes Estados-Membros.

9. Conclusões

Pese embora a ausência de um diploma de execução nacional do RSD, que confira poderes ao CSD e às demais autoridades nacionais competentes, bem como estabeleça um regime

sancionatório que permita atuar em caso de incumprimento, a ANACOM e as demais autoridades nacionais competentes procuraram prezar pela colaboração e articulação durante o primeiro ano de aplicabilidade daquele Regulamento.

Neste contexto, a ANACOM assegurou uma forte coordenação ao nível nacional com as autoridades nacionais competentes e as demais autoridades judiciárias ou administrativas nacionais competentes. Ao nível europeu, manteve um contacto estreito com a Comissão Europeia e os CSD dos restantes Estados-Membros, participando ativamente em reuniões e grupos de trabalho, demonstrando o compromisso de Portugal com a harmonização e a aplicação efetivas do RSD.

A ANACOM reconhece a implementação do RSD em Portugal como um passo fundamental para um ambiente em linha mais seguro e transparente, com vista à proteção dos direitos dos destinatários dos serviços e à promoção da inovação responsável, pelo que o objetivo para 2025 passará pela consolidação do progresso já alcançado e o desenvolvimento de esforços adicionais para a supervisão e a aplicação daquele diploma.

Serviços digitais

Relatório de Atividades



Lisboa (Sede)

R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Açores

Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200

Porto

Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000



Atendimento ao Público

800206665
info@anacom.pt



www.anacom.pt



Julho 2025