

1.º RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA

Worten – Equipamentos para o Lar, S.A.

Worten España Distribución S.L.

Worten Canarias S.L.

Documento não confidencial

Publicação oficial

(versão 1)

31 de janeiro de 2025

I. Introdução

Em cumprimento com o disposto no artigo 15.º do Regulamento dos Serviços Digitais, aprovado pelo Regulamento (UE) 2022/2065, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, a Worten, enquanto prestadora de serviços de alojamento virtual, incluindo plataformas em linha, obriga-se à publicação de relatórios anuais de transparência relativos à atividade de moderação de conteúdos, litígios e conteúdos ilegais de que tenha conhecimento, seja por meio de denúncias, reclamações ou notificações recebidas de clientes, vendedores ou autoridades oficiais, bem como ao cumprimento das ações de moderação, controlo e remoção, em resultado dos mecanismos de controlo, notificação e ação em virtude de quaisquer conteúdos ilegais ou ilícitos verificados no seu respetivo website.

Todos os conteúdos digitais disponibilizados pela Worten em Portugal, na página web www.worten.pt, pela Worten España Distribucion S.L., em Espanha, na página web www.worten.es e pela Worten Canarias, S.L., nas Canárias, na página web www.canarias.worten.es (doravante, designados por Site Worten), de todos os seus subdomínios e no “Marketplace Worten”, estão sujeitos a uma moderação premente.

O presente Relatório de Transparência da Worten (“Relatório”) procede à publicação das denúncias, reclamações e notificações relativas a conteúdos ilegais no período compreendido entre **1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024**, bem como as ações e mecanismos adotados pela Worten para o respetivo combate, controlo e ação.

II. A Worten enquanto operadora do Mercado Digital

Para efeitos do Regulamento dos Serviços Digitais, aprovado pelo 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 (doravante, Regulamento dos Serviços Digitais” ou “DSA”), a Worten é considerada (i) prestadora de serviços intermediários de alojamento virtual, uma vez que armazena dados e informações prestadas por um destinatário do serviço e a pedido deste; e (ii) uma plataforma em linha, considerando que conecta diretamente clientes a bens, serviços e conteúdos, atuando como intermediário de transações comerciais entre clientes e vendedores, através do Marketplace Worten.

As vendas online realizadas pela Worten são feitas através de duas vertentes – o Site Worten e o Marketplace Worten. No Site Worten, os clientes podem adquirir produtos e serviços à distância, bem como criar uma conta online, onde mantêm o registo e histórico de compras e interações com a Worten. O serviço de intermediação em linha, por outro lado, é prestado no âmbito do Marketplace Worten, o qual permite aos vendedores, mediante registo prévio e cumprimento das regras de acesso, vender os seus produtos aos clientes.

III. A Política Digital Worten

Com o objetivo de assegurar um ambiente em linha seguro, previsível e fiável, que seja inovador e simultaneamente proteja os direitos fundamentais dos cidadãos e em estrito cumprimento das obrigações legais previstas no Regulamento dos Serviços Digitais, a Worten estabeleceu uma política, designada por Política Digital Worten. Esta política dispõe as regras e procedimentos internos que a Worten implementou destinados à moderação dos conteúdos e ao combate de conteúdos ilegais ou informações incompatíveis com os seus elevados padrões, valores e princípios.

A Política Digital Worten define as linhas orientadoras do Site Worten, estabelecendo os princípios e regras de atuação da empresa, dos seus colaboradores, Vendedores e Clientes, de modo a promover a execução de medidas apropriadas para identificar, avaliar, gerir, mitigar e combater situações relativas a qualquer tipo de conteúdo ilegal que seja disponibilizado no Site Worten, em

cumprimento das obrigações legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade digital. Para mais informações, por favor consulte em <https://www.worten.pt/politica-digital>.

IV. A Moderação de Conteúdos Ilegais

Os conteúdos ilegais têm uma amplitude elevada, sendo definidos pela DSA como quaisquer informações que, por si só ou em relação a uma atividade, incluindo a venda de produtos ou a prestação de serviços, não estejam em conformidade, e incluem desde padrões obscuros, até produtos, textos, imagens, vídeos, áudios, informações ou qualquer outro tipo de conteúdo, proveniente da Worten, de vendedores, clientes ou quaisquer terceiros, sejam estes pessoas singulares ou coletivas, programas ou qualquer tipo de inteligência artificial, automatizada ou não.

Em cumprimento dos seus princípios e consciente da importância da adoção de um comportamento responsável e diligente para um ambiente em linha seguro, previsível e fiável, a Worten está comprometida em respeitar a segurança e privacidade dos seus Clientes, adotando uma abordagem transparente e uma perspetiva que visa o rigor dos conteúdos que fornece, através de uma moderação adequada aos conteúdos disponibilizados no Site Worten.

A Worten repudia quaisquer tipos de informações, produtos, serviços ou atividades que contenham conteúdos que, independentemente da forma que assumam, atentem contra as leis do direito nacional ou da União Europeia, regulamentos ou princípios, valores, regras e procedimentos da Worten, incluindo os respetivos termos e condições do Site Worten e do Marketplace Worten, ou que se relacionem com atividades ilegais. Neste âmbito, realçam-se os discursos ilegais de incitação ao ódio, terroristas, discriminatórios, a partilha de imagens pedopornográficas ou privadas sem autorização, a violação de direitos fundamentais, a perseguição em linha, a violação da proteção de menores, a venda de mercadorias perigosas, a venda ou partilha de produtos ou serviços facilitadores de atividades criminosas, de produtos contrafeitos ou não conformes com as regras de segurança definidas pela União Europeia, de produtos em violação do direito do consumidor, produtos em violação de direitos de autor ou de direitos de propriedade industrial, produtos em violação da proteção de dados pessoais, a venda ilegal de animais, entre outros previstos no Regulamento dos Serviços Digitais e demais legislação aplicável.

A Worten impõe a todos os seus colaboradores, trabalhadores, parceiros, vendedores e clientes, o cumprimento rigoroso dos seus princípios de transparência, segurança e fiabilidade da sua plataforma em linha em todas as suas relações internas e externas, seja com entidades privadas ou públicas, sendo expressamente proibidos todos e quaisquer comportamentos que possam consubstanciar um conteúdo ilícito ou ilegal, previsto no Regulamento dos Serviços Digitais.

Caso, no decurso da utilização do Site Worten ou do Marketplace Worten, quaisquer pessoas ou entidades forneçam quaisquer conteúdos considerados ilícitos ou ilegais ou violadores de quaisquer disposições legais ou dos respetivos termos e condições, a Worten reserva-se o direito bloquear ou eliminar esses conteúdos ou suspender temporariamente a conta online de cliente ou a contado vendedor no Marketplace Worten, sem prejuízo do recurso às autoridades competentes, nos termos legalmente previstos.

Adicionalmente, caso no decorrer das diligências efetuadas para averiguar sobre a violação de disposições legais ou do disposto seus termos e condições, a Worten tome conhecimento de qualquer informação que levante suspeitas de que ocorreu, está a ocorrer ou é suscetível de ocorrer um crime que envolva uma ameaça à vida ou à segurança de uma ou várias pessoas, esta informará imediatamente as suas suspeitas às autoridades policiais ou judiciárias competentes sobre a matéria.

1. Identificação do relatório

Nome das entidades	Locais de acesso	Tipos de Prestadores
Worten Equipamentos para o Lar, S.A. Worten España distribución S.L. Worten Canarias S.L.	www.worten.pt www.worten.es www.canarias.worten.es	– Prestador de serviços intermediários de alojamento virtual – Fornecedor de plataforma em linha

2. Número de decisões recebidas das autoridades dos Estados-Membros, incluindo as decisões recebidas nos termos dos artigos 9.º e 10.º do Regulamento dos Serviços Digitais (artigo 15.º, n.º 1, alínea a)

Número de decisões recebidas das autoridades	Tipo de conteúdo ilícito	Estado-Membro que emitiu a decisão	Tempo mediano para informar a receção da ordem	Tempo mediano para dar cumprimento à ordem
1	Produtos inseguros, não conformes ou proibidos	ES	4 dias	4 dias
2	Risco para a segurança pública	ES	8 dias	8 dias
2	Infrações aos direitos de propriedade intelectual	ES	18 dias	18 dias
1	Infrações aos direitos de propriedade intelectual	FR	1 dia	1 dia
2	Infrações aos direitos de propriedade intelectual	IT	1 dia	1 dia
1	Infrações aos direitos de propriedade intelectual	DK	13 dias	13 dias
2	Infrações aos direitos de propriedade intelectual	UK	17 dias	17 dias

3. Número das notificações apresentadas nos termos do artigo 16.º do Regulamento dos Serviços Digitais (artigo 15.º, n.º 1, alínea b)

Categoria de conteúdo ilícito	Número de notificações apresentadas nos termos do artigo 16.º da DSA	Medidas tomadas na sequência das notificações	Medidas tomadas com base na lei	Medidas tomadas com base nos T&C	Notificações tratadas por meios automatizados	Tempo mediano necessário para a tomada da medida¹	Número de notificações enviadas por sinalizadores de confiança
Burlas e/ou fraude	3	Suspensão do vendedor	3	0	0	11 dias	0
		Desativação de produtos/ofertas					
Infrações aos direitos de propriedade intelectual	21	Desativação de produtos/ofertas	18	3	0	8 dias	0
Produtos perigosos, não conformes ou proibidos	1	Desativação de produtos	0	1	0	6 dias	0
Infrações em matéria de informação ao consumidor	11	Suspensão do vendedor	4	7	0	16 dias	0
		Reembolso da encomenda Correção da imagem da oferta					
		Correção da descrição da oferta					

¹ Trata-se do tempo mediano e necessário, na sequência da receção da notificação e considerando o tempo de análise, a averiguação e investigação da notificação, para a tomada da medida no sentido de suprimir ou bloquear o acesso a elementos considerados conteúdos ilegais.

4. Informações úteis e compreensíveis sobre a moderação de conteúdos realizada por iniciativa própria (artigo 15.º, n.º 1, alínea c)

Número de casos	Estado-Membro no qual o caso foi detetado	Tipo de conteúdo ilegal	Violação dos T&C	Método de deteção	Tipo de restrição aplicada	Utilização de ferramentas automatizadas	Medidas tomadas para prestar formação e assistência às pessoas responsáveis pela moderação de conteúdos	Número de medidas tomadas que afetem a disponibilidade, visibilidade e a acessibilidade das informações fornecidas pelos destinatários de serviço
1	PT	Infrações aos direitos de propriedade intelectual	0	Realização de auditoria ao Site Worten	Suspensão do vendedor Desativação de produtos	0	Formação legal	2

5. Número de reclamações recebidas através dos sistemas internos de gestão de reclamações, de acordo com os termos e condições do prestador (artigo 15.º, n.º 1, alínea d) e artigo 20.º)

Número de reclamações recebidas através dos sistemas internos de gestão de reclamações, de acordo com os T&C	Fundamento para as reclamações recebidas	Tempo mediano para dar tomar decisões sobre as reclamações	Número de casos em que as decisões sobre as reclamações foram revertidas
1907	Pagamentos	3 dias	0
907	Devoluções em lojas físicas	10 dias	0
1631	Classificações de clientes	1 dia	0
2439	Devoluções e reembolsos	7 dias	773
554	Garantias de produtos	6 dias	0
371	Catálogo de ofertas de produtos	8 dias	0
365	Contactos com gestor de Vendedores	1 dia	0
476	Propriedade intelectual e registo de marcas	7 dias	0

149	Questões tecnológicas de acesso às plataformas de <i>backoffice</i> do Marketplace Worten	9 dias	0
1265	Encomendas e respetivas comissões	8 dias	0
86	Produtos patrocinados	12 dias	0
72	Dúvidas relativas às alterações aos Termos & Condições Vendedores Marketplace Worten	5 dias	0
3377	Questões relacionadas com a criação e correção de ofertas de produtos	8 dias	0
1346	Serviços Logísticos	17 dias	0

6. Qualquer utilização de meios automatizados para fins de moderação de conteúdos (artigo 15.º, n.º 1, alínea e)

Descrição qualitativa	Especificação dos objetivos exatos	Indicadores de precisão	Taxa de erros dos meios automatizados
No âmbito da DSA, a Worten recorre à plataforma <i>Insightly</i> para registar, gerir e resolver denúncias de conteúdos ilícitos. A <i>Insightly</i> , uma plataforma de CRM (“ <i>Customer Relationship Management</i> ”), que permite a centralização e organização das denúncias recebidas, quer por parte dos utilizadores do Site Worten, quer por parte das Autoridades, assegurando o seu tratamento de forma eficiente e estruturada.	<p>O objetivo da plataforma <i>Insightly</i> é a gestão não automatizada de todas as denúncias de conteúdo ilícito. Esta gestão é feita por meio de uma parametrização dos tipos de conteúdo ilícito no seguintes termos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a denúncia é feita através do ponto de contacto único, acessíveis no Site Worten (disponível para Clientes), no Site institucional do Grupo Worten (disponível para Autoridades) e no <i>backoffice</i> do Marketplace Worten (disponível para Vendedores); – a ferramenta <i>Insightly</i> recebe a denúncia e envia um alerta às equipas da Worten afetas à moderação de conteúdos; – as equipas da Worten dão o devido tratamento consoante a origem, o conteúdo ilícito e a medida aplicável. 	<p>Apenas a receção de denúncias de conteúdos ilícitos é automatizada, sendo que em caso de erro humano na parametrização do conteúdo ilícito, essa falha é corrigida pelos recursos afetos à moderação de conteúdos da Worten, pelo que a taxa de acertos é de 100%. Isto significa que não existem denúncias que não sejam recebidas pelas equipas da Worten.</p> <p>A moderação de conteúdos é realizada mediante uma minuciosa análise casuística das equipas especializadas, em estrita conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.</p>	0%