

Bruxelas, 19 de outubro de 2023
(OR. en)

**Dossiê interinstitucional:
2023/0376(COD)**

**14434/23
ADD 5**

**CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
COMPET 1016
DIGIT 228
CODEC 1939
IA 264**

NOTA DE ENVIO

de:	Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora
data de receção:	17 de outubro de 2023
para:	Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia
n.º doc. Com.:	SWD(2023) 337 final
Assunto:	DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO RESUMO DO RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DE IMPACTO que acompanha o documento Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento SWD(2023) 337 final.

Anexo: SWD(2023) 337 final



COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 17.10.2023
SWD(2023) 337 final

DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO
RESUMO DO RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DE IMPACTO

que acompanha o documento

Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO
que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo,
bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828

{COM(2023) 649 final} - {SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} -
{SWD(2023) 335 final}

Ficha de síntese
Avaliação de impacto sobre a proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo.
A. Necessidade de agir
Qual o problema e por que motivo tem dimensão europeia?
Esta iniciativa visa dar resposta a três problemas globais identificados a nível da UE: 1) A Diretiva RAL não é adequada aos mercados digitais; 2) Verifica-se uma baixa participação das empresas e dos consumidores em procedimentos de RAL; 3) A RAL não é suficientemente utilizada no contexto transfronteiriço. As causas destes problemas agrupam-se em duas categorias: "megatendências e motivos relacionados com o mercado" e "motivos relacionados com a aplicação da legislação". A primeira compreende: o crescimento rápido e o aumento da concentração do comércio eletrónico e da publicidade em linha, o aumento das compras transfronteiriças, nomeadamente com comerciantes estabelecidos fora da UE, os litígios de consumo nos mercados digitais que vão além das questões contratuais, a percentagem significativa de incumprimento da legislação da UE em matéria de defesa do consumidor. A última abrange: os obstáculos ao acesso à RAL (falta de sensibilização e custos dos procedimentos) e a maior utilização dos sistemas de resolução privada de litígios em linha operados pelos mercados em linha. Os problemas identificados resultam num prejuízo anual total de 383 milhões de EUR para os consumidores.
O que se espera alcançar com a iniciativa?
O objetivo geral da intervenção em apreço é assegurar o bom funcionamento do mercado único e alcançar um elevado nível de proteção dos consumidores, ao permitir que os consumidores e os comerciantes resolvam os seus litígios de forma eficiente e eficaz, independentemente do seu país de residência ou de estabelecimento. Esta iniciativa prosseguirá os três objetivos específicos seguintes: 1) Adequar a RAL aos mercados digitais; 2) Aumentar a participação dos consumidores e dos comerciantes em procedimentos de RAL; 3) Reforçar a RAL transfronteiriça.
Qual o valor acrescentado da intervenção da UE? (subsidiariedade)
A rápida evolução dos mercados digitais, juntamente com o aumento de novos modelos de negócio e práticas comerciais, coloca um novo conjunto de desafios aos consumidores que fazem compras em linha. Devido à natureza sem fronteiras das tecnologias digitais, os consumidores da UE são afetados pela emergência de novos tipos de ameaças, independentemente do seu país de residência, o que exige uma resposta rápida, coerente e eficaz por parte das autoridades públicas, cuja ação é limitada pelos limites territoriais da sua competência. Caso não seja adotada uma ação da UE, é provável que as intervenções nacionais produzam lacunas na aplicação da legislação e distorções do mercado único.
B. Opções estratégicas
Quais são as várias opções para cumprir os objetivos? Há alguma opção preferida? Em caso negativo, por que razão?

A fim de produzirem impactos significativos, as medidas são agrupadas coerentemente em **quatro opções estratégicas alternativas** que diferem entre si pela natureza e intensidade da intervenção: A) Intervenção não regulamentar; B) Alterações do âmbito de aplicação processual e geográfico; C) Alterações do âmbito de aplicação material com imposição de algumas obrigações adicionais aos comerciantes (opção preferida); D) Alterações arquitetónicas acompanhadas de uma maior harmonização.

As medidas propostas no âmbito da opção preferida são as seguintes: alargar o âmbito geográfico e material da Diretiva RAL a todos os litígios entre um comerciante e um consumidor que envolvam uma violação das disposições da UE em matéria de defesa dos consumidores, impor aos mercados em linha que prestam serviços de resolução privada de litígios em linha o cumprimento das mesmas normas de qualidade que os consumidores esperariam ser cumpridas pelas entidades de RAL certificadas com autocertificação, substituir a plataforma europeia de RLL por novas ferramentas de sinalização eficazes em termos de custos, introduzir uma obrigação de resposta para os comerciantes que recebam uma notificação de um novo litígio de consumo enviada por uma entidade de RAL, incentivar o agrupamento de casos quando a entidade de RAL receba queixas relativas a casos semelhantes, atribuir aos CEC um novo papel na prestação de serviços de assistência especializada sobre a RAL em queixas transfronteiriças, e criar um mecanismo através do qual as associações comerciais estejam autorizadas, mediante autocertificação, a implementar sistemas de resolução de litígios transfronteiriços.

Quais são as perspetivas dos vários intervenientes? Quem apoia cada uma das opções?

De um modo geral, as partes interessadas mostram-se a favor de reforçar o quadro da UE em matéria de RAL e de o adaptar aos mercados digitais, nomeadamente:

- de clarificar e alargar o âmbito de aplicação material e geográfico da Diretiva RAL,
- de aumentar a participação dos comerciantes em procedimentos de RAL e de assegurar a aplicação dos resultados da RAL,
- de facilitar a RAL transfronteiriça,
- de introduzir salvaguardas para os consumidores vulneráveis que não possuam competências digitais.

Algumas partes interessadas (principalmente organizações de consumidores) apelaram a que a participação na RAL fosse obrigatória para os comerciantes, mas esta alteração foi contestada por vários Estados-Membros, que consideram que poderia causar conflitos com as suas regras constitucionais em matéria de acesso à justiça.

O reforço da RAL coletiva foi também identificado como um objetivo importante para a revisão. Este mecanismo já está presente na legislação nacional de vários Estados-Membros, mas a sua adoção continua a ser limitada. As partes interessadas instaram a Comissão a tomar medidas para promover o recurso à RAL coletiva. Ao mesmo tempo, foi salientada a importância de confiar aos Estados-Membros a aplicação da RAL coletiva, em conformidade com a abordagem de harmonização mínima da diretiva.

Dado que algumas partes interessadas foram inicialmente cautelosas quanto à possibilidade de descontinuar a plataforma de RLL, a Comissão debateu com elas os dados disponíveis e respondeu às suas preocupações.

C. Impactos da opção preferida

Quais são as vantagens da opção preferida (se existir; caso contrário, das principais opções)?

A opção preferida é uma forma **eficaz** de alcançar os objetivos específicos, bem como de ser **eficiente**, em especial para os consumidores, e de assegurar um elevado nível de **coerência**.

Esta opção implicaria **um benefício total para os consumidores**, sob a forma de uma redução dos prejuízos de **33 milhões de EUR por ano**.

O mesmo se aplicaria à Comissão, com um benefício total estimado de **500 000 EUR** por ano, devido à substituição da plataforma de RLL.

A opção em causa resultaria **num benefício total para as empresas de 634 milhões de EUR por ano** (264 milhões de EUR por ano para a redução das obrigações de divulgação de informações + 370 milhões de EUR por ano para a substituição da plataforma de RLL).

Quais são os custos da opção preferida (se existir; caso contrário, quais são os custos das principais opções)?

A adoção da opção preferida resultaria em **custos recorrentes adicionais para as empresas de 38,6 milhões de EUR por ano** (2,6 milhões de EUR por ano para a obrigação de resposta + 25 milhões de EUR por ano para as entidades de RAL para litígios adicionais + 11 milhões de EUR por ano para colocar as plataformas em conformidade).

Quais são os efeitos para as PME e a competitividade?

As PME representam a grande maioria das empresas, sendo também as principais beneficiárias das economias de custos decorrentes da supressão das atuais obrigações em matéria de informação relacionadas com a plataforma de RLL e a RAL. A competitividade das PME da UE será afetada positivamente por esta opção, uma vez que as economias podem ser utilizadas para aumentar a atratividade dos seus preços e, eventualmente, promover a inovação.

Haverá impactos significativos nos orçamentos e administrações nacionais?

Não.

Haverá outros impactos significativos?

Tanto as empresas como os consumidores beneficiariam de um melhor nível de direitos fundamentais através da promoção de condições de concorrência equitativas e da redução dos prejuízos dos consumidores.

Proporcionalidade

A opção preferida mantém a atual abordagem de harmonização mínima da diretiva e não exige que os Estados-Membros tornem a RAL obrigatória, atingindo os seus objetivos específicos através de medidas que não vão além do estritamente necessário. Ao mesmo tempo que alarga o âmbito de aplicação da diretiva de modo a refletir novas formas de litígios que surjam nos mercados digitais, a natureza voluntária da RAL garante que as alterações não resultarão em custos desproporcionados para as entidades de RAL, as ANC e as empresas. A proporcionalidade é igualmente observada no que diz respeito à medida relativa à resolução privada de litígios em linha. Ao prever mecanismos de autocertificação para os mercados em linha, a fim de estes demonstrarem que o seu serviço de resolução privada de litígios cumpre normas de elevada qualidade, a medida pertinente da opção preferida não impõe encargos excessivos a estes comerciantes. Prevê-se que a obrigação de resposta aumente a participação das empresas em procedimentos RAL. Esta medida implicará alguns custos para as empresas, mas estes custos serão mais do que compensados pela supressão das obrigações de divulgação para as empresas que não tencionem nem sejam obrigadas a participar na RLL. Por último, o reforço da RAL transfronteiriça só será alcançado ao conferir um novo papel específico aos

CEC existentes e ao permitir que as associações comerciais criem sistemas de resolução de litígios transfronteiriços.

D. Acompanhamento

Quando será revista a política?

A Comissão acompanhará a aplicação da política escolhida, se esta for adotada, após a sua adoção. Foi identificada uma lista de principais indicadores de progresso, em consonância com os objetivos da ação política. Estes indicadores podem servir de base para a sua avaliação, bem como possíveis metas a atingir sete anos após a entrada em vigor da diretiva revista.