



Conselho da
União Europeia

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

14434/23

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

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

PROPOSTA

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.:	COM(2023) 649 final
Assunto:	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 COM(2023) 649 final.

Anexo: COM(2023) 649 final



COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

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**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

Razões e objetivos da proposta

A Diretiva 2013/11/UE¹ sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL) concede aos consumidores da UE a possibilidade de resolverem os seus litígios decorrentes de obrigações contratuais contra comerciantes estabelecidos na UE, através de procedimentos extrajudiciais de qualidade. O seu principal objetivo é assegurar, em todos os Estados-Membros, a possibilidade de recorrer a entidades de RAL que cumpram critérios de qualidade comuns para resolver litígios em todos os setores do mercado de consumo de forma rápida, amigável e equitativa. Esta legislação tem sido fundamental para proporcionar um elevado nível de defesa dos consumidores no mercado interno, permitindo aos consumidores resolver litígios de baixo valor relativamente aos quais estejam relutantes em recorrer aos tribunais devido ao custo e ao tempo que essa escolha possa implicar. No que diz respeito aos comerciantes, a diretiva contribui para os ajudar a manter uma boa reputação, ao participarem em procedimentos de RAL e cumprirem os resultados desses procedimentos.

No entanto, a diretiva foi redigida há mais de 10 anos e não dá resposta aos litígios resultantes das novas tendências do mercado de consumo. Com efeito, os consumidores da UE estão a comprar muito mais em linha, incluindo junto de comerciantes de países terceiros. Infelizmente, assiste-se simultaneamente a um aumento da exposição a práticas desleais – através de interfaces em linha – que distorcem ou prejudicam substancialmente, de forma intencional ou de facto, a capacidade dos destinatários do serviço de fazerem escolhas ou decisões autónomas e informadas (padrões obscuros), publicidade oculta, avaliações falsas, apresentações de preços distorcidas ou ausência de informação pré-contratual importante. Estas tendências também afetam, em certa medida, as compras realizadas fora de linha, uma vez que os consumidores são cada vez mais influenciados pelo *marketing* digital que afeta a afinidade dos consumidores com marcas e comerciantes específicos. Esta evolução compromete a confiança dos consumidores nos mercados digitais e explora as vulnerabilidades dos consumidores. Por conseguinte, os consumidores necessitam de procedimentos eficientes para a resolução de litígios, que estão a tornar-se cada vez mais complexos.

A avaliação da Comissão sobre a aplicação da Diretiva RAL na UE, realizada em 2023, concluiu que a RAL, nomeadamente a RAL transfronteiriça, continua a ser subutilizada em muitos Estados-Membros devido a uma série de fatores como os custos, a complexidade dos procedimentos, a língua e a legislação aplicável. O âmbito de aplicação da Diretiva RAL, estritamente definido, não é adequado para resolver um vasto leque de litígios, nomeadamente nos mercados digitais. A abordagem baseada numa harmonização mínima adotada na Diretiva RAL permitiu que os Estados-Membros adaptassem o seu próprio quadro de RAL em função da sua cultura, investimento, recursos, infraestruturas, nível de sensibilização etc. Neste contexto, a Comissão anunciou um pacote de medidas relativas à aplicação da legislação em matéria de defesa do consumidor no seu programa de trabalho legislativo para 2023², que

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Ver a linha n.º 8 do anexo II (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

previa a elaboração de propostas da Comissão que incluíssem alterações específicas da Diretiva RAL e a revogação do Regulamento sobre a resolução de litígios em linha (RLL)³.

A presente proposta visa **manter a atual abordagem baseada numa harmonização mínima** e alterá-la apenas para que se adapte melhor aos mercados de consumo modernos.

Os objetivos da Diretiva RAL revista são os seguintes:

- adequar o quadro de RAL aos mercados digitais, ao abranger explicitamente um vasto leque de direitos dos consumidores da UE que possam não ser explicitamente descritos nos contratos ou que digam respeito a fases pré-contratuais,
- reforçar a utilização da RAL em litígios transfronteiriços através de uma assistência mais personalizada aos consumidores e comerciantes,
- simplificar os procedimentos de RAL em benefício de todos os intervenientes, nomeadamente ao reduzir as obrigações de comunicação de informações impostas às entidades de RAL e as obrigações de informação impostas aos comerciantes e ao incentivar, simultaneamente, os comerciantes a reforçar o seu compromisso em responder aos pedidos de RAL através da introdução de uma obrigação de resposta.

Para atingir estes objetivos, a presente proposta define os seguintes elementos:

- **Âmbito de aplicação:** clarificar e alargar o âmbito de aplicação material e geográfico da Diretiva RAL de modo a abranger:
- todos os tipos de litígios em matéria de defesa dos consumidores da UE (ou seja, não limitados aos litígios de natureza contratual). Um dos problemas relativos à atual diretiva consiste no facto de o seu âmbito de aplicação ser definido de forma estrita e, por conseguinte, poder excluir litígios relacionados com fases pré-contratuais ou direitos legais, como a mudança de prestador de serviços ou a proteção contra o bloqueio geográfico,
- litígios entre consumidores da UE e comerciantes de países terceiros (que poderão participar nos procedimentos de RAL numa base voluntária, da mesma forma que os comerciantes da UE).
- **Obrigação de resposta:** impor aos comerciantes a obrigação de responder aos pedidos de informação apresentados por uma entidade de RAL, quer pretendam ou não participar no procedimento de RAL proposto (não impondo, no entanto, a sua participação nos procedimentos de RAL).
- **Obrigações em matéria de informação:** suprimir a obrigação de os comerciantes informarem os consumidores sobre as entidades de RAL, caso não tencionem intervir num procedimento.
- **RAL transfronteiriça:** conferir aos organismos competentes e, em especial, aos Centros Europeus do Consumidor (CEC) um novo papel de apoio na assistência e sinalização dos consumidores em litígios transfronteiriços, devendo a Comissão

³ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32013R0>

introduzir ferramentas digitais de fácil utilização para ajudar os consumidores a serem sinalizados a um organismo competente para resolver os seus litígios.

Na sua Comunicação intitulada "Competitividade da UE a longo prazo: visão além de 2030"⁴, a Comissão sublinhou a importância de um sistema regulamentar que garanta que os objetivos sejam alcançados com custos mínimos. Por conseguinte, comprometeu-se a dar um novo impulso para racionalizar e simplificar as obrigações de comunicação de informações, com o objetivo último de reduzir os encargos daí decorrentes em 25 %, sem comprometer os objetivos políticos conexos. Assim, a revisão da RAL/RLL insere-se no âmbito do Pacote de Racionalização.

As obrigações de comunicação de informações desempenham um papel fundamental para assegurar um acompanhamento adequado e a correta aplicação da legislação. De um modo geral, os seus custos são amplamente compensados pelos benefícios que trazem, em especial no que se refere ao acompanhamento e à garantia do cumprimento das principais medidas políticas. No entanto, as obrigações de comunicação de informações podem também impor encargos desproporcionados às partes interessadas, particularmente as PME e as microempresas afetadas. A sua acumulação ao longo do tempo pode gerar obrigações redundantes, em duplicado ou obsoletas, com uma frequência e um calendário ineficientes ou métodos inadequados. Ao simplificar ainda mais o quadro da RAL na UE, a iniciativa deverá gerar economias de custos e menos encargos administrativos, tanto para as autoridades competentes de RAL como para os comerciantes, em conformidade com os princípios REFIT e "entra um, sai um", e contribuir também para condições de concorrência mais equitativas para os comerciantes da UE e de países terceiros.

A simplificação das obrigações de comunicação de informações e a redução dos encargos administrativos constituem, assim, uma prioridade.

Neste contexto, a presente proposta visa simplificar as iniciativas incluídas nas vias de reparação dos consumidores mediante:

- a) A supressão das obrigações em matéria de informação sobre a RAL impostas aos comerciantes;
- b) As entidades de RAL teriam de apresentar relatórios bienais sobre as suas atividades, em vez de relatórios anuais, às autoridades competentes de RAL e deixariam de ter de apresentar relatórios sobre a sua cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável;
- c) As entidades de RAL deixariam de ter de fornecer às autoridades competentes, de dois em dois anos, uma avaliação sobre a eficácia da sua cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL e informações sobre a formação ministrada ao seu pessoal, bem como uma avaliação sobre a eficácia do procedimento de RAL oferecido pela entidade e os meios suscetíveis de melhorar o seu desempenho.

Coerência com as disposições existentes da mesma política setorial

A Diretiva RAL é uma diretiva processual que estabelece critérios de qualidade a aplicar pelas entidades de RAL de forma semelhante em toda a União e os procedimentos para os Estados-Membros acreditarem essas entidades, controlarem a sua conformidade com os critérios e assegurarem um nível eficaz de transparência no que diz respeito à existência e ao funcionamento dessas entidades.

⁴ COM(2023) 168 final.

As alterações propostas visam assegurar que todos os litígios de consumo, em especial os que surjam nos mercados digitais, incluindo as obrigações extracontratuais, e os relacionados com os direitos legais extracontratuais possam ser resolvidos pelas entidades de RAL. Ao clarificar e alargar o âmbito de aplicação da Diretiva RAL, as alterações vão reforçar a sua coerência com a legislação em vigor em matéria de defesa do consumidor, permitindo às entidades de RAL resolver um leque mais vasto de litígios, especificados no anexo da diretiva. Por conseguinte, as melhorias afetarão positivamente a realização dos objetivos no domínio de intervenção.

A proposta faz igualmente parte de um primeiro pacote de medidas destinadas a racionalizar as obrigações de comunicação de informações. Trata-se de uma etapa de um processo contínuo, que consiste em analisar exaustivamente as obrigações de comunicação de informações em vigor, de modo a avaliar a continuação da sua pertinência e a aumentar a sua eficiência. A racionalização introduzida através destas medidas não afetará a realização dos objetivos no domínio de intervenção. No entanto, as economias de custos e de tempo investidos nas obrigações de comunicação de informações, que não melhoram de modo algum o procedimento de RAL, são benéficas para as empresas e as entidades de RAL.

Coerência com outras políticas da União

O artigo 21.º do Regulamento dos Serviços Digitais relativo à resolução extrajudicial de litígios aplica-se sem prejuízo da Diretiva RAL (artigo 21.º, n.º 9). Além disso, regula a forma como os utilizadores de serviços intermediários podem apresentar queixas sobre decisões de moderação dos conteúdos do intermediário em relação a conteúdos ilegais ou lesivos, nomeadamente quando o prestador de serviços decida não tomar medidas na sequência de uma notificação. Mesmo que esses conteúdos ilegais ou conteúdos, por outros motivos, incompatíveis com os termos e condições do intermediário possam dizer respeito às más práticas comerciais de um comerciante terceiro, o litígio nos termos do artigo 21.º do Regulamento dos Serviços Digitais será resolvido entre o intermediário e o destinatário visado pela decisão de moderação dos conteúdos e limita-se às restrições aplicáveis ao conteúdo ou à conta em questão. A Diretiva RAL continuará a ser aplicável aos litígios de consumo com o comerciante terceiro que digam geralmente respeito à recuperação do dinheiro, à reparação de um produto defeituoso, à rescisão de um contrato baseado em cláusulas abusivas, etc. Por conseguinte, a Diretiva RAL fornece aos consumidores meios complementares para que estes resolvam questões relacionadas com práticas comerciais ilegais do comerciante e não com a moderação dos conteúdos efetuada pelo intermediário.

De acordo com o programa para a adequação e a eficácia da regulamentação (REFIT), a Comissão deve assegurar que a legislação é adequada à sua finalidade, serve as necessidades das partes interessadas e minimiza os encargos, alcançando simultaneamente os objetivos fixados. As propostas fazem, assim, parte do programa REFIT, reduzindo a complexidade dos encargos decorrentes das obrigações de comunicação de informações previstas no quadro jurídico da UE.

Embora certas obrigações de comunicação de informações sejam essenciais, têm de ser tão eficientes quanto possível, evitando sobreposições, eliminando encargos desnecessários e utilizando, tanto quanto possível, soluções digitais e interoperáveis.

A racionalização introduzida pelas alterações da Diretiva RAL não afetarão a realização dos objetivos no domínio de intervenção, pelos seguintes motivos:

- as informações obrigatórias sobre a RAL que figuram no sítio Web dos comerciantes não são eficazes para os comerciantes que não tencionem participar em

procedimentos de RAL e não sejam obrigados a fazê-lo em conformidade com o direito nacional ou da UE. Pelo contrário, os comerciantes que participem ativamente em procedimentos de RAL serão livres de promover este facto junto dos seus clientes de forma adequada,

- as obrigações de comunicação de informações imposta às entidades de RAL é simplificada a fim de reduzir a frequência com que devem apresentar relatórios, que passa de um para dois anos. Isto permitirá dispor de mais informações para compilar e, por conseguinte, de uma melhor base de dados para avaliar o seu funcionamento a médio prazo. Alguns elementos não devem ser obrigatórios, uma vez que cabe às entidades de RAL decidir quais as informações mais relevantes para publicar e/ou transmitir às autoridades competentes. Os custos e o tempo economizados devem ser utilizados para outros fins, como a formação do seu pessoal.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

Base jurídica

A base jurídica da proposta de Diretiva RAL revista é o artigo 114.º do TFUE sobre a realização do mercado interno, tendo devidamente em conta o artigo 169.º do TFUE⁵. Este artigo confere à UE competência para aprovar medidas de aproximação das regras nacionais relativas ao estabelecimento e funcionamento do mercado interno. Ao criar um elevado nível de defesa do consumidor, a proposta visa ajudar o mercado interno a funcionar corretamente.

Subsidiariedade

A Diretiva RAL revista proporcionará a todos os consumidores e comerciantes um melhor acesso à resolução extrajudicial de litígios de elevada qualidade e eficiente em termos de custos, adaptada aos mercados digitais. Simplificar a RAL para litígios transfronteiriços, melhorar a sua eficácia no que diz respeito aos custos e promover o agrupamento de casos semelhantes num único procedimento contribui para aumentar a eficiência da resolução de litígios, incluindo num contexto transfronteiriço, o que deverá, por sua vez, aumentar a confiança dos consumidores nas compras em linha, mas também o consumo de serviços de turismo e de viagens dentro e fora da UE.

Tendo em conta a dimensão e os efeitos da ação proposta, os objetivos não podem ser suficientemente alcançados pela ação isolada dos Estados-Membros, podendo ser mais bem alcançados a nível da União. A ação da UE asseguraria um nível consistentemente elevado de defesa dos consumidores, uma maior confiança dos consumidores na RAL e uma maior ligação e intercâmbio em rede de boas práticas a nível da UE (por exemplo, sobre a utilização de ferramentas digitais para tornar a RAL mais eficiente e coerente em termos de custos, procedimentos de tratamento de casos, RAL setorial, etc.).

As obrigações simplificadas de comunicação de informações são impostas pelo direito da UE. Por conseguinte, a racionalização é mais eficaz a nível da UE, a fim de garantir a segurança jurídica e a coerência da comunicação de informações para efeitos de comparabilidade dos

⁵ O artigo 169.º do TFUE estabelece que os objetivos de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes podem ser alcançados através de medidas adotadas nos termos do artigo 114.º do TFUE.

dados aquando da avaliação da aplicação e dos progressos da RAL em todos os Estados-Membros.

Proporcionalidade

No âmbito da avaliação de impacto realizou-se um teste de proporcionalidade para assegurar que as opções estratégicas propostas são proporcionadas com base nos custos e nos recursos. A proposta apresenta uma abordagem ambiciosa e preparada para o futuro, conduzindo a maiores benefícios para os consumidores e a sociedade em geral, graças ao alargamento e à clarificação do âmbito de aplicação. Mais litígios poderão, assim, ser resolvidos extrajudicialmente, o que aumentará a confiança dos consumidores nos mercados e tornará os mercados mais eficientes. A simplificação da resolução de litígios facilitará também a gestão pós-venda prestada aos consumidores para as empresas, ao passo que os seus encargos em matéria de transparência serão reduzidos. A introdução da obrigação de os comerciantes responderem aos pedidos das entidades de RAL permitirá acelerar os procedimentos, uma vez que será possível determinar rapidamente se o comerciante aceita ou não participar num procedimento. A proposta limita-se ao estritamente necessário para alcançar os seus objetivos.

Mantém a abordagem de harmonização mínima, proporcionando um certo grau de flexibilidade aos Estados-Membros, nomeadamente para decidir se a participação dos comerciantes em procedimentos RAL é obrigatória, voluntária ou mista, em função dos setores de mercado.

Apesar do elevado número de consumidores que utilizam sistemas de resolução de litígios disponibilizados pelos mercados em linha como parte dos seus serviços intermediários, a Comissão não propõe regulamentar esses serviços. Em vez disso, adotou uma recomendação dirigida aos mercados em linha e às associações comerciais da UE, a fim de deixar claro que os seus sistemas de resolução de litígios são instrumentos alternativos de resolução de litígios importantes, suscetíveis de resolver muitos litígios de consumo e melhorar consideravelmente o acesso a litígios transfronteiriços. Se estes sistemas forem criados internamente, devem estar em conformidade com os critérios de qualidade consagrados na Diretiva RAL, de modo a garantir a independência e a equidade tanto para os consumidores como para os comerciantes partes no litígio. Além disso, propõe-se a revogação do Regulamento RLL, uma vez que dele não resultam benefícios significativos no que diz respeito ao acesso à RAL de qualidade para os consumidores em linha. Esta revogação reduzirá substancialmente os encargos para as empresas, visto que é abolida a obrigação imposta a todos os comerciantes em linha estabelecidos na UE de fornecerem uma ligação para a plataforma de RLL e manterem um endereço eletrónico específico.

A racionalização das obrigações de comunicação de informações impostas às entidades de RAL reduz os encargos administrativos, através da introdução de algumas alterações das obrigações em vigor que não afetam a substância do objetivo político mais vasto. A proposta limita-se às alterações necessárias para assegurar uma comunicação de informações eficiente, sem alterar nenhum dos elementos substanciais da legislação em causa.

Escolha do instrumento

O instrumento escolhido é uma diretiva que altera a Diretiva 2013/11/UE. Uma diretiva é vinculativa quanto ao objetivo de assegurar o funcionamento do mercado interno, mas deixa

às instâncias nacionais a competência quanto à forma e aos meios para alcançar esse resultado. Tal permitirá aos Estados-Membros alterar a legislação em vigor (em resultado da transposição da Diretiva 2013/11/UE) na medida do necessário para assegurar a conformidade, minimizando assim o impacto desta reforma nos respetivos sistemas legislativos.

Paralelamente a esta revisão, propõe-se a revogação do Regulamento (UE) n.º 524/2013⁶ sobre a resolução de litígios de consumo em linha (RLL) e a supressão da plataforma de RLL que o referido regulamento estabelece, devido à ineficiência deste sistema e aos custos desproporcionados que dele advêm para as empresas da UE. Por conseguinte, é necessário alterar as diretivas da UE que contêm referências ao Regulamento RLL.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES *EX POST*, DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

Avaliações ex post/balanços de qualidade da legislação existente

Em 2023, a Comissão realizou uma avaliação completa⁷ em conformidade com os cinco critérios (eficácia, eficiência, pertinência, coerência, valor acrescentado da UE) do conjunto de instrumentos para legislar melhor. Esta avaliação visava, principalmente, avaliar em que medida a Diretiva RAL ajudou os consumidores a resolver os seus litígios com os comerciantes de forma satisfatória e em conformidade com os requisitos de qualidade harmonizados estabelecidos no capítulo II da Diretiva RAL.

De um modo geral, a Diretiva RAL foi corretamente aplicada por todos os Estados-Membros. Dada a abordagem de harmonização mínima, os Estados-Membros decidem sobre a governação, a arquitetura e a estrutura do quadro nacional de RAL. A participação dos comerciantes varia muito entre os Estados-Membros, dependendo da natureza voluntária ou obrigatória da sua participação, do carácter vinculativo ou não vinculativo do resultado, ou da existência de práticas de denúncia de nome e vergonha, entre outros.

O acesso à RAL depende das taxas, da assistência disponível, da existência de procedimentos de fácil utilização, da sensibilização, etc. Existem muitos obstáculos no acesso à RAL, nomeadamente em casos transfronteiriços (direito aplicável, língua, custos, procedimentos complexos). Os investimentos das entidades de RAL na digitalização tornaram, comprovadamente, a RAL mais barata a longo prazo e melhoraram a coerência dos seus resultados. Os custos da RAL variam significativamente entre os Estados-Membros em função da infraestrutura existente, do modelo de financiamento, do número de entidades de RAL acreditadas e acompanhadas, das taxas dos consumidores e comerciantes e da existência ou ausência anterior de estruturas de RAL. A ausência de dados sobre os custos dificulta o cálculo da relação custo-eficácia da RAL. No entanto, em comparação com os custos que seriam suportados pelos consumidores, comerciantes e Estados-Membros se todos os litígios de consumo tivessem de ser resolvidos através da via judicial, o sistema de RAL é muito mais eficiente em termos de custos. Poderiam ser realizadas algumas economias de custos através da redução de certos encargos decorrentes das obrigações de comunicação de informações que foram considerados desproporcionados por muitas partes interessadas.

⁶ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

⁷ A avaliação é publicada em conjunto com a proposta, sob a forma de um pacote.

No entanto, a restrição do âmbito de aplicação aos comerciantes estabelecidos na UE priva muitos consumidores do acesso a sistemas de reparação justos. Em situações de crise como, por exemplo, a pandemia de COVID-19 e a recente crise energética, os procedimentos de RAL revelaram-se mecanismos importantes para lidar com o número crescente de questões relacionadas com os consumidores geradas pelas crises. Por conseguinte, estas crises não põem em causa a pertinência da diretiva, mas a questão é saber se determinados mecanismos devem ser reforçados, nomeadamente para permitir que as entidades de RAL tratem um maior número de casos ao mesmo tempo através do agrupamento de casos.

A abordagem de harmonização mínima foi bem acolhida e as partes interessadas recomendaram fortemente a sua manutenção. As entidades de RAL beneficiaram de ações a nível da UE que lhes proporcionaram uma plataforma destinada ao intercâmbio de boas práticas e assistência financeira para melhorar as suas infraestruturas, incluindo no que diz respeito ao tratamento de casos, ao reforço das capacidades e à sensibilização para a RAL.

As conclusões da avaliação levaram a Comissão a refletir sobre uma proposta legislativa de alteração da atual Diretiva RAL para que esta seja mais bem adaptada, nomeadamente aos mercados digitais.

Consultas das partes interessadas

A fim de aplicar uma abordagem de elaboração de políticas baseada em dados concretos, a Comissão:

- a) realizou duas consultas públicas multilingues com uma abordagem retrospectiva e prospetiva sobre a RAL; e publicou um convite à apreciação que destacou as medidas políticas para a revisão da Diretiva RAL no seu sítio Web "Dê a sua opinião";
- b) organizou vários seminários de consulta presenciais e híbridos, incluindo a Assembleia RAL de 2021; um painel de debate na Cimeira dos Consumidores e na mesa-redonda transfronteiriça da RAL em 2022;
- c) concebeu um questionário para ajudar as autoridades competentes de RAL a compilar os seus relatórios nacionais de 2022 sobre a RAL, em conformidade com o artigo 26.º da Diretiva RAL;
- d) participou em vários eventos com o objetivo de recolher opiniões sobre como melhorar a RAL (por exemplo, eventos de aniversário das entidades de RAL, eventos da rede de RAL da FIN-Net e Travel-net, sessões de informação, etc.);
- e) encomendou um estudo centrado na aplicação da RAL no terreno em quatro jurisdições e um estudo comportamental sobre a RAL;
- f) analisou os recentes documentos de posição sobre a RAL elaborados pelas principais partes interessadas, incluindo a ECC-Net⁸, o BEUC⁹, etc.

Uma vez que a grande maioria das partes interessadas de todas as categorias sublinhou a necessidade de rever a Diretiva RAL, alargando o seu âmbito de aplicação de modo a incluir explicitamente os litígios relacionados com os direitos legais dos consumidores, independentemente da existência ou não de um contrato ou do conteúdo do contrato, tornando o quadro de RAL mais acessível e, por conseguinte, eficaz em termos de custos, em especial

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

para resolver litígios transfronteiriços. Foram apresentadas opiniões divergentes quanto à possibilidade de incentivar a RAL coletiva através do agrupamento de casos devido aos recursos e capacidades limitados de algumas entidades de RAL. No contexto da consulta pública aberta, 58 % dos 111 inquiridos manifestaram o seu apoio à RAL coletiva. A mesa-redonda transfronteiriça concluiu igualmente que a RAL coletiva deve ser incentivada como forma de assegurar a sustentabilidade das entidades de RAL em tempos de crise. No entanto, as partes interessadas destacaram que a conceção da RAL coletiva deve ser deixada ao critério dos Estados-Membros.

Algumas partes interessadas consideraram que o reforço do papel dos pontos de contacto de RLL para se tornarem efetivamente pontos de contacto RAL melhoraria, nomeadamente, o potencial de resolução de litígios transfronteiriços. A maioria das partes interessadas considerou que a plataforma de RLL é ineficaz e que era necessário disponibilizar ferramentas de fácil utilização para melhor orientar os consumidores quanto às possíveis vias de recurso e às entidades de RAL a que podem recorrer.

As partes interessadas salientaram igualmente que os CEC desempenham um papel muito importante para ajudar os consumidores a lidar com problemas nas suas compras transfronteiriças. Por exemplo, a reunião ministerial informal sobre os assuntos dos consumidores, organizada pela Presidência checa do Conselho em setembro de 2022, confirmou que todos os Estados-Membros estão satisfeitos com a assistência prestada pela Rede CEC aos consumidores nos seus litígios transfronteiriços e preveem o reforço do seu papel no futuro.

Os participantes na Assembleia de RAL de 2021 destacaram a importância de reduzir as obrigações de comunicação de informações impostas às entidades de RAL, a fim de libertar recursos suscetíveis de ser utilizados para alargar o alcance destas entidades.

Recolha e utilização de conhecimentos especializados

A Comissão encomendou três estudos relacionados com a RAL a contratantes externos:

- 1) Estudo de recolha de dados: ou seja, estudo destinado a analisar as opiniões recebidas no âmbito da consulta pública retrospectiva, os relatórios nacionais sobre a RAL apresentados à Comissão por todos os Estados-Membros da UE, a Noruega e a Islândia, bem como cinco estudos de casos baseados em investigação documental e entrevistas nos setores do comércio eletrónico, das viagens, das finanças, da IA na RAL e da acreditação de entidades de RAL.
- 2) Estudo comportamental em matéria de RAL destinado a determinar como incentivar os consumidores a recorrerem à RAL e de que forma a utilização de advogados eletrónicos assistidos pela IA ajudaria os consumidores a compreender melhor as vias de recurso disponíveis e a encontrar a entidade de RAL adequada.
- 3) Um estudo jurídico que analisou a literatura académica sobre RAL/RLL em quatro Estados-Membros da UE.

Todos os estudos serão publicados na página da Comissão dedicada à RAL:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_pt

A proposta para reduzir os encargos decorrentes das obrigações de comunicação de informações foi elaborada na sequência de um procedimento de controlo interno das atuais obrigações de comunicação de informações, baseando-se na experiência adquirida com a aplicação da legislação conexa. Uma vez que se trata de um passo no processo de avaliação contínua das obrigações de comunicação de informações decorrentes da legislação da UE, prosseguirá o controlo desses encargos e do seu impacto nas partes interessadas.

Avaliação de impacto

A avaliação de impacto analisou quatro opções diferentes. A opção preferida referia-se ao alargamento do âmbito de aplicação material da diretiva, à simplificação da RAL transfronteiriça e à introdução da obrigação de resposta para os comerciantes.

Esta opção aumentaria o número de litígios suscetíveis de RAL em cerca de 4,5 %, em consequência direta do alargamento do âmbito de aplicação material da diretiva aos litígios de consumo que vão além de questões estritamente contratuais, uma vez que poderiam ser abrangidos litígios adicionais relativos a direitos legais não explicitamente mencionados num contrato ou relacionados com questões decorrentes dos direitos dos consumidores, como a mudança de prestador de serviços, a discriminação, a transparência dos preços, a informação pré-contratual ou a portabilidade dos conteúdos. Atualmente, como se vê na definição do problema da avaliação de impacto, existem cerca de 2 250 000 consumidores que enfrentam problemas e que gostariam, potencialmente, de os resolver através da RAL. No entanto, este elevado número de consumidores interessados na RAL diminui substancialmente quando se trata de requerer efetivamente um procedimento de RAL. Este facto deve-se a vários fenómenos, como a falta de conhecimento sobre as entidades de RAL existentes, os longos atrasos previsíveis, etc. Os consumidores comparam o montante das suas perdas com os encargos previstos e apenas decidirão requerer um procedimento de RAL se o montante em questão for relativamente elevado. Os organismos de RAL realizam testes de elegibilidade, por exemplo, sobre o âmbito dos direitos em causa e sobre o tipo de provas a fornecer em relação a contactos anteriores com o comerciante. Estes testes reduzem ainda mais o número de casos que estão finalmente sujeitos a um procedimento de RAL. De acordo com os dados transmitidos por 23 autoridades nacionais competentes, em média, apenas 300 000 casos por ano, em toda a UE, são aceites como elegíveis para resolução através de um procedimento de RAL. Cerca de metade desses casos não dará origem a um procedimento de RAL, uma vez que, na maioria dos casos, os comerciantes não são obrigados a concordar em participar no procedimento, ou o comerciante e o consumidor acordam em resolver o litígio antes de o procedimento de RAL estar concluído, ou não conseguem encontrar uma solução aceitável e decidem abandonar o procedimento de RAL.

Dos 2 250 000 consumidores interessados em realizar uma RAL, cerca de 4,5 % são parte num litígio que atualmente não seria abrangido pelo âmbito de aplicação da Diretiva RAL e, por conseguinte, não seria elegível para a RAL (100 000 litígios). Por conseguinte, com esta medida, os potenciais litígios aumentam de 300 000 para 400 000. Para cada litígio elegível, é enviada pela entidade de RAL que recebe uma queixa uma notificação à empresa em causa para iniciar a resolução extrajudicial do litígio. Destas 400 000 notificações enviadas pelas entidades de RAL às empresas, 240 000 dariam origem a litígios¹⁰, enquanto cerca de 128 000 ficariam sem resposta¹¹.

¹⁰ A razão 180 000/300 000 aplicável agora a 400 000.

¹¹ 96 000, de acordo com a definição do problema, ou seja, 32 % do total, que representa 128 000 em 400 000. Desconhece-se o número de notificações sem resposta que dizem respeito a PME e a grandes empresas.

Se a diretiva introduzir uma obrigação de resposta, estima-se que o custo para as empresas decorrente do envio de uma única resposta seja de cerca de 20 EUR (incluindo preparação, tratamento e envio), o que resulta num custo total para as empresas de 2,6 milhões de EUR por ano, ou seja, 23 milhões de EUR em 10 anos¹². Uma parte dos 128 000 potenciais litígios relativamente aos quais as empresas teriam agora de apresentar resposta¹³ transformar-se-iam em litígios efetivos, com respostas negativas das empresas a dar origem a uma maior segurança para os consumidores, que poderiam decidir apresentar a sua queixa (ou não) noutro local. Dos 128 000 potenciais litígios, estima-se que cerca de 77 000 se transformem em litígios efetivos¹⁴ (na sua maioria os relacionados com empresas que não tinham conhecimento prévio sobre a RAL, num total de quase 200 000 novos litígios no âmbito desta opção estratégica¹⁵). Se os consumidores ganhassem 90 % dos casos (com as empresas a aceitarem o resultado da RAL), os prejuízos seriam reduzidos em 33 milhões de EUR por ano¹⁶, ou seja, 290 milhões de EUR em 10 anos. No entanto, o tratamento destes 200 000 novos litígios poderá custar até 60 milhões de EUR por ano¹⁷ (527 milhões de EUR em 10 anos) para as entidades de RAL, que poderiam ser financiados de várias formas¹⁸. Permitir agrupar casos semelhantes contra um comerciante específico pelas entidades de RAL geraria economias para estas entidades (como resultado de um tratamento mais eficiente), compensando os seus custos em 11 milhões de EUR por ano (ou seja, 97 milhões de EUR em 10 anos)¹⁹. Os sobrecustos líquidos para as entidades de RAL, tendo em conta as economias de escala, poderão variar entre 0 e 49 milhões de EUR por ano (25 milhões de EUR em média) ou entre 0 e 430 milhões de EUR em 10 anos (215 milhões de EUR em média). As entidades de RAL que incorrem em custos também os podem repercutir nos comerciantes, sabendo que continuariam a economizar em comparação com a resolução judicial. A obrigação de resposta substituiria a atual obrigação de divulgação de informações sobre a RAL, para as empresas que não pretendem participar em procedimentos de RAL nem são obrigadas a resolver litígios através da RAL (64 %²⁰ dos comerciantes)²¹. Segundo a

¹² Aplica-se um fator de desconto de 3 % aos valores de atualização.

¹³ Note-se que, de acordo com a avaliação (anexo 6), em seis Estados-Membros, a participação dos comerciantes já é sempre exigida (DK, HU, IS, LT, LV, SK). Noutros sete Estados-Membros, a participação dos comerciantes é obrigatória em setores específicos (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) e noutros quatro Estados-Membros, a participação dos comerciantes é exigida em circunstâncias específicas (BE, HR, PT, SE). Por motivos de simplicidade no cálculo, estas estimativas não têm em conta este facto, o que é reconhecido como uma limitação.

¹⁴ Aplicando-se a mesma lógica segundo a qual cerca de 60 % das empresas, se solicitado pelos CEC, chegam normalmente a acordo com os consumidores. Por conseguinte, 60 % das empresas que são chamadas a responder responderiam positivamente.

¹⁵ 300 000-180 000 na base de referência +77 000.

¹⁶ 200 000 * 90 % * 185 EUR.

¹⁷ 300 EUR por litígio, ver definição do problema.

¹⁸ No entanto, é necessário ter em conta que as entidades de RAL realizariam economias de escala após um determinado ponto e que apenas devem ser tidos em conta os custos marginais relativos aos litígios adicionais. Além disso, os custos decorrentes destes litígios adicionais implicam custos mais elevados para várias partes, caso o litígio acabe por ser resolvido judicialmente.

¹⁹ Trata-se de uma estimativa conservadora relacionada com as potenciais economias. Tem em conta o número de potenciais litígios (380 000) e parte do princípio de que apenas 10 % dos mesmos são agrupados. Considerando que o valor médio de um litígio é de 300 EUR, as economias ascendem a 11 milhões de EUR.

²⁰ *Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market, 2019* (não traduzido para português), [consumers-conditions-scoreboard-2019_en.pdf](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019_en.pdf) ([europa.eu](https://ec.europa.eu)).

²¹ No estudo comportamental sobre a RAL/RLL, constatou-se que "as informações fornecidas nos sítios Web das entidades de RAL não parecem ser um dos principais motivos para a sua utilização". Isto aplica-se, em especial, se o comerciante que tem de divulgar estas informações não tencionar participar em procedimentos de RAL.

avaliação de impacto relativa à Diretiva RAL²² em vigor, o custo ajustado da inflação relacionada com a prestação de informações aos consumidores é de cerca de 310 EUR por empresa²³. Trata-se, na sua maioria, de um custo único. Todos os anos, as empresas recém-criadas que não aderissem a qualquer entidade de RAL²⁴ teriam economias totais de cerca de 99 milhões de EUR por ano²⁵, ou seja, 870 milhões de EUR em 10 anos; uma parte dos custos decorrentes da "adição de informações sobre RAL em contratos, faturas, recibos, sítios Web, brochuras/folhetos"²⁶ seria, deste modo, economizada também para as empresas já existentes, num total de 165 milhões de EUR por ano, ou seja, 1,4 mil milhões de EUR em 10 anos (2,3 mil milhões de EUR em 10 anos no total como economias para as empresas).

A atribuição de um papel de apoio aos CEC (ou a outros organismos) significa que os CEC teriam de prestar assistência às entidades de RAL em questões sobre o direito aplicável noutros Estados-Membros, traduzindo correspondência e documentos pertinentes para o caso, etc. Estima-se que tal exigiria cerca de 50 equivalentes a tempo inteiro (ETI) em toda a UE, reabsorvendo o número equivalente de lugares que funcionam como pontos de contacto de RLL nos Estados-Membros. Esta medida de custo zero²⁷, por sua vez, reduziria ainda mais os prejuízos para os consumidores e os custos para as entidades de RAL.

Impactos sociais: A certeza de obter rapidamente uma resposta às suas queixas apresentadas a uma entidade de RAL adequada reduziria drasticamente a pressão dos consumidores, que avaliariam melhor a viabilidade das várias possibilidades de resolução de litígios. O âmbito de aplicação alargado da diretiva também reduziria o número de processos judiciais em atraso, uma vez que, atualmente, os consumidores só podem obter reparação junto do tribunal. A substituição da plataforma de RLL não teria qualquer impacto social no emprego, uma vez que os pontos de contacto dos Estados-Membros (cerca de 50 ETI em toda a UE) seriam absorvidos pelos CEC e ser-lhes-iam atribuídas novas competências em matéria de RAL transfronteiriça.

Impactos ambientais: O alargamento do âmbito de aplicação da diretiva de modo a incluir os litígios extracontratuais permitiria aos consumidores obter reparação por danos resultantes de práticas comerciais desleais, incluindo as relacionadas com alegações ecológicas enganosas. A possibilidade de obter reparação relativamente ao branqueamento ecológico através da RAL reforçaria os esforços das autoridades públicas de defesa dos consumidores e contribuiria para a realização dos objetivos da política do Pacto Ecológico Europeu. No mesmo contexto, os consumidores poderão também apresentar uma queixa de RAL noutros casos com impacto ambiental, como os relacionados com informações pré-contratuais enganosas no que diz respeito a contratos de energia ou a alegações ambientais.

²² *Impact Assessment accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}* (não traduzido para português).

²³ 254 EUR x 1,2217 como inflação cumulativa entre 2012 e 2023 (ver 2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500 000 novos grossistas e retalhistas todos os anos na UE x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (ver nota de rodapé *supra*) x 310 EUR (custos para os comerciantes decorrentes do cumprimento das obrigações em matéria de informações).

²⁶ 35 % dos custos totais (avaliação de impacto de 2011), ou seja, 109 EUR. Parte-se do princípio de que 10 % destes teriam de ser reimpressos todos os anos, para um custo de 11 EUR por empresa existente que não adira a uma entidade de RAL (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

²⁷ Os pontos de contacto de RLL são financiados pelo orçamento dos Estados-Membros, enquanto os CEC são cofinanciados pela UE. Ao alterar estes postos de trabalho, os Estados-Membros incorreriam em menos custos e a UE incorreria em mais custos.

A proposta apresenta alterações limitadas e específicas da legislação com vista a racionalizar as obrigações de comunicação de informações. Essas alterações baseiam-se na experiência adquirida com a aplicação da legislação e não têm um impacto significativo no domínio de intervenção, limitando-se a assegurar uma aplicação mais eficaz. A sua natureza específica e a falta de opções estratégicas pertinentes tornam desnecessária uma avaliação de impacto.

Adequação da regulamentação e simplificação

As medidas previstas no âmbito da revisão proposta permitirão melhorar a eficiência, calculada numa base anual, do seguinte modo:

- 370 milhões de EUR em economias de custos de ajustamento contínuo para as empresas (substituição da plataforma de RLL da UE);
- 264 milhões de EUR em economias de custos de ajustamento contínuo para as empresas (supressão das obrigações de divulgação de informações no âmbito da RAL).

A opção preferida apresenta os seguintes pequenos custos anuais de ajustamento:

- 2,6 milhões de EUR em custos de ajustamento contínuo para as empresas (decorrentes da obrigação de resposta);
- 25 milhões de EUR em custos de ajustamento contínuo para as entidades de RAL (tratamento de litígios adicionais);
- 11 milhões de EUR relacionados com o cumprimento por parte dos fornecedores privados de plataformas de RLL.

Este total de 39 milhões de EUR por ano é largamente compensado pelos 634 milhões de EUR de economias anuais de custos decorrentes da simplificação.

Desconhece-se o número de litígios relativos às PME e o número de litígios relativos a grandes empresas, pelo que os custos associados à obrigação de resposta podem, em princípio, ser partilhados com as PME. No entanto, dado que as PME representam a grande maioria das empresas, serão também os principais beneficiários da economia de custos decorrente da comunicação de informações, tanto associada à substituição da plataforma de RLL, como à RAL em geral. A competitividade das PME da UE será afetada de forma positiva por esta opção, uma vez que as economias podem ser utilizadas para aumentar a atratividade dos seus preços e, eventualmente, promover a inovação.

Um estudo comportamental realizado sobre as obrigações de informação em matéria de RAL revelou que a atual obrigação de os comerciantes divulgarem claramente a ligação RLL nos seus sítios Web não tem um impacto positivo na intenção do consumidor de recorrer à RAL. Por conseguinte, suprimir essa obrigação não produziria qualquer impacto negativo na participação dos consumidores na RAL. As empresas que operam em linha não teriam de manter um endereço eletrónico para a correspondência RLL, economizando 100 EUR por ano. O **benefício total para as empresas** seria, assim, de 370 milhões de EUR em economias por ano, ou seja, **3,3 mil milhões de EUR em 10 anos**. Além disso, as empresas recentemente criadas na UE durante os próximos 10 anos não incorreriam em custos para comunicar informações sobre a RLL no seu sítio Web, mas esta estimativa já está incluída nos cálculos relacionados com a supressão das informações sobre a RAL.

Direitos fundamentais

A proposta da Comissão tem um impacto globalmente positivo nos direitos fundamentais. O âmbito material e geográfico alargado da diretiva asseguraria o acesso dos consumidores a vias de recurso privadas para um leque mais vasto de litígios, reforçando assim o seu direito a uma reparação efetiva, como previsto no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da UE (CDFUE). Embora a introdução de uma obrigação de resposta obrigue os comerciantes a examinar eventuais litígios que lhes sejam transmitidos pelas entidades de RAL, o facto de as empresas não serem obrigadas pela diretiva a participar na RAL garante que a liberdade de empresa é respeitada.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A revisão da Diretiva RAL não implicará novas obrigações financeiras para a Comissão, pelo que não são necessários recursos humanos e administrativos adicionais. A fim de apoiar as novas disposições aditadas à Diretiva RAL, os créditos existentes destinados a ajudar os consumidores a obter reparação no âmbito do Programa a favor do Mercado Único 2021-2027²⁸ serão utilizados para melhorar o acesso à lista de entidades de RAL já publicada pela Comissão na plataforma de RLL, ou para apoiar os Centros Europeus do Consumidor na assistência aos consumidores que procuram aconselhamento sobre soluções de reparação transfronteiriças. O Programa a favor do Mercado Único permite igualmente a concessão de subvenções a entidades de RAL para melhorar a sua relação custo-eficácia, por exemplo através da digitalização ou da formação do seu pessoal.

5. OUTROS ELEMENTOS

Planos de execução e acompanhamento, avaliação e prestação de informações

A diretiva de alteração não altera as obrigações de monitorização da Comissão previstas no artigo 26.º da Diretiva RAL: ou seja, A Comissão apresentará, de quatro em quatro anos, um relatório de avaliação sobre eficiência da Diretiva RAL (alterada), com base nas fontes de dados existentes, incluindo os relatórios nacionais que as autoridades competentes têm de apresentar também de quatro em quatro anos à Comissão.

Explicação pormenorizada das disposições específicas da proposta

Uma vez que a presente diretiva é uma diretiva de alteração, as seguintes descrições são feitas em relação aos artigos da Diretiva RAL alterados.

Artigo 2.º – Âmbito de aplicação

²⁸ Regulamento (UE) 2021/690 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de abril de 2021, que estabelece um programa a favor do mercado interno, da competitividade das empresas, incluindo as pequenas e médias empresas, do setor dos vegetais, dos animais, dos géneros alimentícios e dos alimentos para animais e das estatísticas europeias (Programa a favor do Mercado Interno) e que revoga os Regulamentos (UE) n.º 99/2013, (UE) n.º 1287/2013, (UE) n.º 254/2014 e (UE) n.º 652/2014 (Texto relevante para efeitos do EEE) (JO L 153 de 3.5.2021, p. 1).

O atual âmbito de aplicação da Diretiva RAL limita-se aos litígios decorrentes de obrigações contratuais de venda de bens ou serviços. Através desta revisão, a Comissão propõe alargar o âmbito de aplicação aos procedimentos voluntários de RAL contra quaisquer comerciantes que vendam bens ou serviços, incluindo conteúdos digitais e serviços digitais, a consumidores residentes na UE, bem como a litígios relacionados com fases pré-contratuais durante as quais são aplicáveis direitos dos consumidores, independentemente de o consumidor celebrar ou não um contrato. Estes litígios dizem respeito a, por exemplo, publicidade enganosa, informações pouco claras ou enganosas, cláusulas abusivas ou direitos de garantia. Além disso, o âmbito de aplicação alargado visa abranger litígios relacionados com outros direitos legais fundamentais dos consumidores, como o direito de não serem sujeitos a práticas de bloqueio geográfico, de mudar de fornecedor de telecomunicações ou de aceder a serviços financeiros básicos.

Artigo 4.º – Definições

As definições de "litígio nacional" e de "litígio transfronteiriço" constantes da Diretiva RAL estão em consonância com o atual âmbito de aplicação e, por conseguinte, fazem referência apenas a litígios contratuais com comerciantes estabelecidos na União. A Comissão propõe a alteração dessas definições, a fim de abranger todos os litígios relacionados com os principais direitos legais dos consumidores. Além disso, a nova definição de "litígio transfronteiriço" visa abranger também os casos em que o comerciante está estabelecido fora da União.

Artigo 5.º – Acesso às entidades de RAL e aos procedimentos de RAL

Na sua versão atual, o artigo 5.º, n.º 1, estabelece que os Estados-Membros asseguram a existência de entidades de RAL que satisfaçam os requisitos da Diretiva RAL que resolvam litígios entre consumidores e comerciantes estabelecidos nos respetivos territórios. De acordo com a proposta de alargamento do âmbito de aplicação, os comerciantes estabelecidos fora da UE podem também participar (numa base voluntária) nos procedimentos de RAL. Por conseguinte, a Comissão propõe a criação de uma obrigação para os Estados-Membros de criarem entidades de RAL com competência para resolverem os referidos litígios entre consumidores e comerciantes de países terceiros.

A fim de salvaguardar os consumidores com competências limitadas em literacia digital, o artigo 5.º, n.º 2, alínea a), refere a possibilidade de os consumidores vulneráveis enviarem e acederem a documentos em formato não digital, mediante pedido. O artigo 5.º, n.º 2, alínea b), acentua a necessidade de os consumidores vulneráveis terem um acesso fácil aos procedimentos de RAL através de ferramentas inclusivas, enquanto o artigo 5.º, n.º 2, alínea c), garante o direito à revisão de um procedimento automatizado realizada por uma pessoa singular. O artigo 5.º, n.º 2, alínea d), reforça a possibilidade já existente em certos Estados-Membros de as entidades de RAL agruparem casos semelhantes contra um comerciante específico, de modo a economizar recursos necessários à RAL e tempo ao comerciante e aos consumidores em causa, dando aos consumidores em causa o direito de se oporem a esse agrupamento.

O artigo 5.º, n.º 4, alínea a), clarifica que, embora os consumidores sejam obrigados a tentar resolver o litígio bilateralmente com o comerciante, as entidades de RAL não devem estabelecer regras desproporcionadas sobre como contactar o comerciante antes de aqueles poderem recorrer à RAL.

O artigo 5.º, n.º 8, introduz a obrigação de responder para os comerciantes, com o objetivo de os incentivar a participar mais na RAL. Embora não sejam obrigados a participar na RAL, a menos que esteja especificamente previsto na legislação nacional ou na legislação setorial da UE, propõe-se que sejam obrigados a responder a um pedido de informações apresentado por uma entidade de RAL, num prazo não superior a 20 dias úteis, indicando se tencionam ou não participar num procedimento de RAL contra eles.

Artigo 7.º – Transparência

A alteração dos relatórios de atividade "anuais" publicados pelas entidades de RAL para relatórios de atividade "bienais" destina-se a reduzir os encargos administrativos e os custos para essas entidades. Embora a cooperação seja incentivada, o artigo 7.º, n.º 2, alínea h), é suprimido, pelo que as entidades de RAL deixarão de ser obrigadas a apresentar relatórios sobre a sua cooperação no âmbito das redes de entidades de RAL para facilitar a resolução de litígios transfronteiriços.

Artigo 13.º – Informações prestadas pelos comerciantes aos consumidores

A Comissão propõe a supressão do artigo 13.º, n.º 3, que impõe aos comerciantes a obrigação de prestar informações sobre a RAL aos consumidores, independentemente de tencionarem ou não recorrer a um procedimento de RAL. Este artigo trata-se de uma redundância do artigo 13.º, n.º 1, para os comerciantes que se comprometam a participar na RAL, ao passo que obriga os comerciantes que não estejam dispostos a participar na RAL a informarem do facto os consumidores. Por conseguinte, essa informação dissuade os consumidores de optarem por um procedimento de RAL. Revela-se contraproducente e constitui um encargo injustificado imposto aos comerciantes.

Artigo 14.º – Assistência aos consumidores

Tendo em conta a reduzida adesão à RAL em casos transfronteiriços, a Comissão propõe reforçar a assistência aos consumidores através da criação de pontos de contacto de RAL de preferência no âmbito dos Centros Europeus do Consumidor, que já desempenham um papel importante na prestação de assistência aos consumidores nas suas compras transfronteiriças. Estes pontos de contacto de RAL promoverão a utilização da RAL e assistirão os consumidores e os comerciantes nos procedimentos de RAL através, por exemplo, da disponibilização de tradução automática, sinalização dos consumidores à entidade de RAL competente, explicação dos diferentes procedimentos, prestação de assistência na apresentação da queixa, etc. Estes pontos podem também ser úteis em casos nacionais, caso os Estados-Membros assim o acordem.

Artigo 19.º – Informações a comunicar às autoridades competentes pelas entidades de resolução de litígios

A Comissão propõe a supressão do artigo 19.º, n.º 3, alíneas f) a h), segundo o qual as entidades de RAL devem comunicar à autoridade competente de RAL as seguintes informações: a) uma avaliação da eficácia das redes de RAL, b) informações sobre ações de formação ministradas ao pessoal e c) uma avaliação da forma como tencionam melhorar o seu desempenho. O objetivo é reduzir os encargos administrativos das entidades de RAL e transferir os recursos economizados para o tratamento de mais litígios ou para o investimento em melhorias da produtividade.

Artigo 20.º – Papel das autoridades competentes e da Comissão

Para além do artigo 20.º, n.º 4, que impõe à Comissão a obrigação de publicar a lista das entidades de RAL acreditadas – atualmente publicada no sítio Web da plataforma de RLL – o novo artigo 20.º, n.º 8, estabelece que a Comissão deve desenvolver e manter ferramentas de fácil utilização para melhorar a sinalização dos consumidores, ou seja, para garantir que as pessoas que procurem informações sobre os meios de resolução de um litígio de consumo possam obter rapidamente uma resposta sobre a melhor entidade de RAL a contactar para o seu caso. Os novos instrumentos integrarão a atual lista multilingue de entidades de RAL e proporcionarão soluções interativas para que os consumidores procurem as melhores entidades de RAL para os seus litígios específicos. Estes instrumentos devem também proporcionar informações sobre outros mecanismos de recurso e ligações aos novos pontos de contacto de RAL.

Artigo 24 – Comunicação

O artigo 24.º, n.º 4, impõe aos Estados-Membros a obrigação de comunicar à Comissão o nome e as coordenadas dos pontos de contacto de RAL designados, até determinada data.

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

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹ foi adotada com o objetivo de garantir que os consumidores na União tenham acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios ("RAL") de elevada qualidade para resolver os litígios contratuais decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços por comerciantes estabelecidos na União a consumidores residentes na União. A diretiva prevê a disponibilização de procedimentos de RAL para todos os tipos de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços na União, assegurando que os procedimentos de RAL cumprem normas mínimas de qualidade. Exige igualmente que os Estados-Membros acompanhem o desempenho das entidades de RAL. A fim de aumentar a sensibilização dos consumidores e promover a utilização da RAL, estabelece também a obrigação de os comerciantes informarem os seus consumidores sobre a possibilidade de estes resolverem os seus litígios por via extrajudicial através de procedimentos de RAL.
- (2) Em 2019, a Comissão adotou um relatório relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho², que revelou que a Diretiva 2013/11/UE conduziu a uma maior cobertura dos mercados de consumo por entidades de RAL de qualidade em toda a União. No entanto, o relatório também revelou que a adesão dos consumidores e das empresas aos procedimentos de RAL estava atrasada em alguns setores e Estados-Membros. Um dos motivos foi o baixo nível de sensibilização dos comerciantes e consumidores para esses

¹ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

² Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

procedimentos nos Estados-Membros em que estes só recentemente tinham sido introduzidos. Outro motivo foi a falta de confiança dos consumidores e comerciantes nas entidades de RAL não reguladas. Os dados fornecidos no início de 2022 pelas autoridades nacionais competentes, bem como a avaliação da aplicação da Diretiva 2013/11/UE realizada em 2023, sugerem que a adesão permaneceu relativamente estável (para além de um pequeno aumento dos casos relacionados com a pandemia de COVID-19). A maioria das partes interessadas consultadas no contexto da referida avaliação confirmou que a falta de sensibilização e compreensão dos procedimentos de RAL por parte dos consumidores, a reduzida participação dos comerciantes, as lacunas na cobertura da RAL em determinados Estados-Membros, os elevados custos e a complexidade dos procedimentos nacionais de RAL, bem como as diferenças nas competências das entidades de RAL, são fatores frequentes que impedem a adesão aos procedimentos de RAL. Existem ainda obstáculos adicionais no que diz respeito à RAL transfronteiriça, como a língua, a falta de conhecimento sobre a legislação aplicável, bem como dificuldades específicas de acesso para os consumidores vulneráveis.

- (3) Uma vez que pelo menos duas em cinco transações em linha efetuadas por consumidores residentes na União dizem respeito a comerciantes estabelecidos em países terceiros, o âmbito de aplicação da Diretiva 2013/11/UE deve ser alargado de modo a permitir que os comerciantes de países terceiros dispostos a participar num procedimento de RAL o possam fazer. Nenhum impedimento processual deverá impedir os consumidores residentes na União de resolverem litígios contra comerciantes, independentemente do seu estabelecimento, se os comerciantes aceitarem seguir um procedimento de RAL através de uma entidade de RAL estabelecida num Estado-Membro.
- (4) A complexidade dos litígios de consumo evoluiu significativamente desde a adoção da Diretiva 2011/13/UE. A digitalização de bens e serviços e a importância crescente do comércio eletrónico e da publicidade digital na celebração de contratos com os consumidores conduziram a um aumento do número de consumidores expostos a informações em linha enganosas e a interfaces manipuladoras que os impedem de tomar decisões de compra informadas. Por conseguinte, é necessário clarificar que os litígios contratuais decorrentes da venda de bens ou serviços incluem conteúdos digitais e serviços digitais, bem como alargar o âmbito de aplicação da Diretiva 2011/13/UE para além desses litígios, de modo a que os consumidores possam também procurar obter reparação por práticas que os prejudiquem numa fase pré-contratual, independentemente de ficarem ou não vinculados por um contrato.
- (5) Além disso, a Diretiva 2011/13/UE deve também abranger os direitos dos consumidores decorrentes da legislação da União que rege as relações entre consumidores e comerciantes quando não exista uma relação de natureza contratual no que diz respeito ao direito de acesso e de pagamento de bens e serviços, sem serem objeto de discriminação em razão da nacionalidade, do local de residência ou do estabelecimento, como previsto nos artigos 4.º e 5.º do Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho³; o direito de abrir e mudar de conta bancária, como previsto nos artigos 9.º, 10.º, 11.º e 16.º da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento

³ Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro de 2018, que visa prevenir o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação baseadas na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento dos clientes no mercado interno, e que altera os Regulamentos (CE) n.º 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 601 de 2.3.2018, p. 1).

Europeu e do Conselho⁴, e de não ser discriminado nos termos do artigo 15.º dessa diretiva; o direito de receber informações transparentes sobre as condições retalhistas para chamadas e mensagens SMS itinerantes, como previsto nos artigos 13.º, 14.º e 15.º do Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho⁵; e o direito à transparência dos preços das tarifas aéreas de passageiros e de carga, como previsto no artigo 23.º do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho⁶. Por conseguinte, deve prever-se que os litígios relacionados com essas categorias de direitos dos consumidores possam ser resolvidos no âmbito de procedimentos de RAL.

- (6) Os Estados-Membros devem beneficiar do direito de aplicar procedimentos de RAL também aos litígios relacionados com outros direitos extracontratuais decorrentes do direito da União, incluindo os direitos decorrentes dos artigos 101.º e 102.º do TFUE ou os direitos dos utilizadores previstos no Regulamento (UE) 2022/1925 do Parlamento Europeu e do Conselho⁷. Isto não prejudica a aplicação pública dessas regras.
- (7) Em caso de litígio entre um fornecedor de uma plataforma em linha e um destinatário desse serviço, no que diz respeito às atividades de moderação de conteúdos ilegais ou lesivos realizadas pelo fornecedor na sua plataforma, o artigo 21.º do Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho⁸ relativo à resolução extrajudicial de litígios aplica-se a esse litígio, em conformidade com o artigo 2.º, n.º 4, do referido regulamento, uma vez que estabelece regras mais pormenorizadas relativas a esses litígios.
- (8) As definições de "litígio nacional" e de "litígio transfronteiriço" devem ser adaptadas em conformidade para refletir o alargamento do âmbito de aplicação da Diretiva 2013/11/UE.
- (9) A fim de assegurar a adequação dos procedimentos de RAL à era digital em que a comunicação tem lugar em linha, incluindo num contexto transfronteiriço, é necessário assegurar procedimentos rápidos e justos para todos os consumidores. Os Estados-Membros devem assegurar a competência das entidades de RAL estabelecidas nos seus territórios para disponibilizarem procedimentos de resolução de litígios entre comerciantes estabelecidos fora da União e consumidores residentes no seu território.
- (10) Os Estados-Membros devem igualmente assegurar que a RAL permita aos consumidores iniciar e dar seguimento a procedimentos de RAL também fora de linha,

⁴ Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas (JO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

⁵ Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de abril de 2022, relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União (JO L 115 de 13.4.2022, p. 1).

⁶ Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3).

⁷ Regulamento (UE) 2022/1925 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de setembro de 2022, relativo à disputabilidade e equidade dos mercados no setor digital e que altera as Diretivas (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regulamento dos Mercados Digitais) (JO L 265 de 12.10.2022, p. 1).

⁸ 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 (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1).

se isso for solicitado. Importa também assegurar que, quando sejam disponibilizadas ferramentas digitais, estas possam ser utilizadas por todos os consumidores, incluindo os consumidores vulneráveis ou os consumidores com diferentes níveis de literacia digital. Os Estados-Membros devem assegurar que, mediante pedido, as partes nos litígios tenham sempre acesso a uma revisão dos procedimentos automatizados realizada por uma pessoa singular.

- (11) Os Estados-Membros devem também permitir às entidades de RAL agrupar casos semelhantes contra um comerciante específico, a fim de tornar os resultados da RAL coerentes para os consumidores sujeitos à mesma prática ilegal e mais eficientes em termos de custos para as entidades de RAL e para os comerciantes. Os consumidores devem ser informados em conformidade e devem ter a oportunidade de recusar o agrupamento do seu litígio.
- (12) Os Estados-Membros não devem igualmente permitir a introdução de regras desproporcionadas no que diz respeito aos motivos suscetíveis de serem invocados por uma entidade de RAL para recusar o tratamento de um litígio, como a obrigação de utilizar o sistema de remissão da empresa após um primeiro contacto negativo com o serviço de tratamento de queixas, ou a obrigação de provar que uma parte específica do serviço pós-venda de uma empresa foi contactada.
- (13) Nos termos da Diretiva 2013/11/UE, os Estados-Membros podem introduzir legislação nacional para tornar obrigatória a participação dos comerciantes na RAL nos setores que considerem adequados, para além da legislação setorial específica da União que prevê a participação obrigatória dos comerciantes na RAL. De modo a promover a participação dos comerciantes nos procedimentos de RAL e a assegurar procedimentos de RAL adequados e céleres, os comerciantes devem ser obrigados, especialmente nos casos em que a sua participação não seja obrigatória, a responder, num prazo específico, aos pedidos de informação apresentados pelas entidades de RAL sobre a sua intenção de participar no procedimento proposto.
- (14) A fim de reduzir as obrigações em matéria de informação e comunicação de informações, bem como de reduzir os custos para as entidades de RAL, as autoridades nacionais competentes e os comerciantes, as obrigações em matéria de informação e comunicação de informações devem ser simplificadas e a quantidade de informações prestadas pelas entidades de RAL às autoridades competentes deve ser reduzida.
- (15) Com o fim de prestar uma assistência eficaz aos consumidores e comerciantes em litígios transfronteiriços, é necessário assegurar que os Estados-Membros estabeleçam pontos de contacto de RAL com funções claramente definidas. Os Centros Europeus do Consumidor ("CEC") estão bem posicionados para desempenhar essas funções, uma vez que são especializados em prestar assistência aos consumidores em questões relacionadas com as suas compras transfronteiriças, mas os Estados-Membros devem também poder escolher outros organismos com conhecimentos especializados pertinentes. Os pontos de contacto de RAL designados devem ser comunicados à Comissão.
- (16) Ainda que os procedimentos de RAL sejam concebidos para serem simples, os consumidores podem ser assistidos por um terceiro da sua escolha durante os procedimentos de RAL. Os Estados-Membros devem assegurar que essa assistência seja prestada de boa-fé, a fim de permitir um procedimento justo e com total transparência, em especial no que diz respeito às eventuais taxas exigidas em troca da assistência.

- (17) Para assegurar que os consumidores possam encontrar facilmente uma entidade de RAL adequada, especialmente num contexto transfronteiriço, a Comissão deve desenvolver e manter uma ferramenta digital interativa que forneça informações sobre as principais características das entidades de RAL e hiperligações para os sítios Web dessas entidades, como lhes tenham sido notificadas.
- (18) Por conseguinte, a Diretiva 2013/11/UE deve ser alterada em conformidade.
- (19) Uma vez que o Regulamento (UE) n.º 524/2013 deve ser revogado por um ato separado, é igualmente necessário alterar as Diretivas (UE) 2015/2302⁹, (UE) 2019/2161¹⁰ e (UE) 2020/1828¹¹ do Parlamento Europeu e do Conselho, em consequência dessa revogação,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

Artigo 1.º
Alteração da Diretiva 2013/11/UE

A Diretiva 2013/11/UE é alterada do seguinte modo:

1. No artigo 2.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:
- "1. A presente diretiva aplica-se aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios entre consumidores residentes na União e comerciantes que ofereçam bens ou serviços, incluindo conteúdos digitais e serviços digitais, a esses consumidores, através da intervenção de uma entidade de RAL que proponha ou imponha uma solução ou que reúna as partes para facilitar uma solução amigável relativamente a um dos seguintes aspetos:
- a) Obrigações contratuais decorrentes de contratos de venda, incluindo para o fornecimento de conteúdos digitais, ou de contratos de serviços;
 - b) Direitos dos consumidores aplicáveis a situações extracontratuais e pré-contratuais e previstos no direito da União em matéria de:
 - i) práticas e cláusulas comerciais desleais,
 - ii) informações pré-contratuais obrigatórias,
 - iii) não discriminação em razão da nacionalidade ou do local de residência,
 - iv) acesso a serviços e entregas,
 - v) medidas de reparação em caso de não conformidade dos produtos e dos conteúdos digitais,

⁹ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

¹⁰ Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores (JO L 328 de 18.12.2019, p. 7).

¹¹ Regulamento (UE) 2023/988 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de maio de 2023, relativo à segurança geral dos produtos, que altera o Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 87/357/CEE do Conselho (JO L 135 de 23.5.2023, p. 1).

- vi) direito de mudar de fornecedor, e
- vii) direitos dos passageiros e dos viajantes.

Os Estados-Membros também podem aplicar os procedimentos de RAL previstos na presente diretiva a outras categorias de litígios que não as enumeradas no n.º 1, alínea b).".

2. No artigo 4.º, n.º 1, as alíneas e) e f) passam a ter a seguinte redação:

"e) "Litígio nacional", um litígio entre um consumidor e um comerciante, relacionado com obrigações contratuais e/ou direitos dos consumidores previstos no direito da União a que se refere o artigo 2.º, n.º 1, quando o consumidor reside no mesmo Estado-Membro em que o comercial está estabelecido;

f) "Litígio transfronteiriço", um litígio entre um consumidor e um comerciante, relacionado com obrigações contratuais e/ou direitos dos consumidores previstos em atos da União a que se refere o artigo 2.º, n.º 1, quando o consumidor reside num Estado-Membro diferente daquele em que o comerciante está estabelecido ou quando o consumidor reside num Estado-Membro e o comerciante está estabelecido fora da União;"

3. O artigo 5.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

"1. Os Estados-Membros facilitam o acesso dos consumidores aos procedimentos de RAL e asseguram que os litígios abrangidos pela presente diretiva e que envolvam comerciantes estabelecidos no seu território, ou um comerciante não estabelecido no território de qualquer Estado-Membro, mas que ofereça bens ou serviços, incluindo conteúdos digitais e serviços digitais, a consumidores residentes nos respetivos territórios, possam ser submetidos a uma entidade de RAL que cumpra os requisitos estabelecidos na presente diretiva.";

b) No n.º 2, as alíneas a) a d) passam a ter a seguinte redação:

"a) Garantam que os consumidores possam apresentar queixas e os documentos comprovativos necessários em linha de forma rastreável e garantam que os consumidores também possam apresentar e aceder a esses documentos em formato não digital mediante pedido;

b) Facultem procedimentos digitais de RAL através de ferramentas facilmente acessíveis e inclusivas;

c) Concedam às partes no litígio o direito de solicitarem que o resultado do procedimento de RAL seja revisto por uma pessoa singular quando o procedimento tenha sido realizado por meios automatizados;

d) Possam agrupar processos semelhantes contra um comerciante específico num único procedimento, desde que o consumidor em causa seja informado e não se oponha a esse procedimento;"

c) No n.º 4, a alínea a) passa a ter a seguinte redação:

"a) O consumidor não ter tentado contactar o comerciante em questão para expor a queixa e procurar resolver o assunto, em primeiro lugar, diretamente com o comerciante, sem ter introduzido regras desproporcionadas sobre o formato desse contacto;"

d) É aditado o seguinte n.º 8:

"8. Os Estados-Membros asseguram que os comerciantes estabelecidos no seu território contactados por uma entidade de RAL do seu país ou de outro Estado-Membro informem essa entidade de RAL da sua decisão de aceitar ou não participar no procedimento proposto e respondam num prazo razoável, não superior a 20 dias úteis."

4. No artigo 7.º, o n.º 2 é alterado do seguinte modo:

a) No parágrafo introdutório, a primeira frase passa a ter a seguinte redação:

"Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL divulguem nos seus sítios Web, num suporte duradouro a pedido, e por qualquer outro meio que considerem adequado, relatórios de atividade bienais.";

b) A alínea h) é suprimida.

5. No artigo 13.º, é suprimido o n.º 3.

6. O artigo 14.º passa a ter a seguinte redação:

"Artigo 14.º

Assistência aos consumidores

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, em relação a litígios transfronteiriços, os consumidores e os comerciantes possam obter assistência para aceder à entidade ou entidades de RAL competentes para resolver os seus litígios transfronteiriços.

2. Cada Estado-Membro deve designar um ponto de contacto de RAL encarregado da tarefa referida no n.º 1. Cada Estado-Membro deve comunicar à Comissão o nome e as coordenadas do seu ponto de contacto de RAL. Os Estados-Membros devem delegar a responsabilidade pelo funcionamento dos pontos de contacto de RAL ao seu centro pertencente à Rede de Centros Europeus do Consumidor ou, se não for possível, às organizações de consumidores ou a qualquer outro organismo que trate da defesa do consumidor.

3. Os pontos de contacto de RAL devem facilitar a comunicação entre as partes e a entidade competente de RAL, o que pode consistir, nomeadamente, em:

- a) Ajudar à apresentação da queixa e, se necessário, da documentação relevante;
- b) Fornecer às partes e às entidades de RAL informações gerais sobre os direitos dos consumidores da UE;
- c) Prestar explicações às partes sobre as regras processuais aplicadas pelas entidades de RAL específicas;
- d) Informar o autor da queixa sobre outras vias de recurso, caso o litígio não possa ser resolvido através de um procedimento de RAL.

4. Os Estados-Membros podem conceder aos pontos de contacto de RAL o direito de prestar a assistência referida no presente artigo aos consumidores e comerciantes quando acedam às entidades de RAL também no que respeita a litígios nacionais.

5. Os Estados-Membros devem assegurar que todos os intervenientes que prestam assistência aos consumidores em litígios transfronteiriços ou nacionais atuam de boa-fé para permitir que as partes no litígio cheguem a uma resolução amigável e forneçam informações pertinentes aos consumidores com total transparência, incluindo informações sobre as regras processuais e quaisquer taxas aplicáveis."

7. No artigo 19.º, n.º 3, são suprimidas as alíneas f), g) e h).

8. No artigo 20.º, é aditado o seguinte número:

"8. A Comissão deve desenvolver e manter uma ferramenta digital interativa que forneça informações gerais sobre as vias de recurso dos consumidores e hiperligações para os sítios Web das entidades de RAL que lhe tenham sido notificadas nos termos do n.º 2 do presente artigo."

9. No artigo 24.º, é aditado o seguinte n.º 4:

"4. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão, até [inserir data], os nomes e as coordenadas dos pontos de contacto de RAL designados no termos do artigo 14.º, n.º 2."

Artigo 2.º

Alteração da Diretiva (UE) 2015/2302

No artigo 7.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2015/2302, a alínea g) passa a ter a seguinte redação:

"g) Informações sobre os procedimentos internos de tratamento de reclamações e os mecanismos de resolução alternativa de litígios ("RAL") disponíveis nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹² e, se aplicável, sobre a entidade de RAL que abrange o comerciante;"

Artigo 3.º

Alteração da Diretiva (UE) 2019/2161

No artigo 5.º da Diretiva (UE) 2019/2161, a alínea b) passa a ter a seguinte redação:

"b) apresentar uma queixa ao centro competente da Rede de Centros Europeus, em função das partes envolvidas."

Artigo 4.º

Alteração da Diretiva (UE) 2020/1828

No anexo I da Diretiva (UE) 2020/1828, o ponto 44 é suprimido.

Artigo 5.º

Transposição

1. Os Estados-Membros devem adotar e publicar, até [dd/mês/ano – 1 ano após a entrada em vigor], as disposições necessárias para dar cumprimento ao artigo 1.º da presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

Os Estados-Membros devem aplicar as referidas disposições a partir de [data].

2. Os Estados-Membros devem adotar e publicar, até [dd/mês/ano... 1 ano após a entrada em vigor do Regulamento xx/.... (Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013 sobre a resolução de litígios de consumo)] as disposições necessárias para dar cumprimento aos artigos 2.º, 3.º e 4.º da presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

¹²Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63)."

Os Estados-Membros devem aplicar as referidas disposições a partir de [data].

3. As disposições referidas nos n.ºs 1 e 2 adotadas pelos Estados-Membros devem fazer referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como deve ser feita a referência.
4. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem nas matérias reguladas pela presente diretiva.

Artigo 6.º

Entrada em vigor

A presente diretiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Artigo 7.º

Destinatários

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu
A Presidente

Pelo Conselho
O Presidente