

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

14451/23

**Dossiê interinstitucional:
2023/0375(COD)**

**CONSOM 375
MI 879
JUSTCIV 154
COMPET 1015
DIGIT 227
IA 267
CODEC 1942**

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) 647 final
Assunto:	Proposta de REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013 e altera os Regulamentos (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 no que diz respeito à supressão da plataforma europeia de RLL

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento COM(2023) 647 final.

Anexo: COM(2023) 647 final



COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 17.10.2023
COM(2023) 647 final

2023/0375 (COD)

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013 e altera os Regulamentos (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 no que diz respeito à supressão da plataforma europeia de RLL

(Texto relevante para efeitos do EEE)

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

• Razões e objetivos da proposta

Na sua Comunicação sobre a competitividade da UE a longo prazo¹, a Comissão reafirmou o seu empenho em analisar ativamente a legislação da UE em termos da sua adequação ao fim a que se destina, em especial para reduzir os custos de conformidade para as empresas e as administrações públicas.

A legislação europeia sobre a reparação extrajudicial dos consumidores [a Diretiva relativa à resolução alternativa de litígios (RAL)² e o Regulamento relativo à resolução de litígios em linha (RLL)³] foi adotada em 2013 e não foi alterada desde então, não obstante as mudanças drásticas do mercado de consumo, nomeadamente no que diz respeito à sua dimensão digital em rápida expansão.

Embora a Diretiva RAL estabeleça um quadro geral para a reparação dos consumidores, obrigando os Estados-Membros a assegurar que os consumidores possam apresentar os seus litígios a entidades de RAL que cumpram critérios de qualidade comuns e possam resolver litígios de forma justa, rápida e comportável, o Regulamento RLL foi adotado com o único objetivo de criar a plataforma europeia de resolução de litígios em linha (plataforma de RLL), através da qual os consumidores e os comerciantes podem submeter os seus litígios sobre compras em linha a entidades de RAL.

A plataforma de RLL funciona desde 2016 como uma infraestrutura digital totalmente multilíngue em que os consumidores podem solicitar aos comerciantes em linha que resolvam um litígio através de uma entidade de RAL. Apesar de um elevado número de visitas, a plataforma de RLL apenas permite que sejam tratados, em média, 200 casos a nível da UE por uma entidade de RAL por ano.

Este nível de desempenho não justifica os custos incorridos pela Comissão para manter esta ferramenta, nem os custos suportados pelas administrações públicas e pelas empresas em linha para cumprirem as suas obrigações nos termos do Regulamento RLL. O objetivo da presente proposta é, pois, revogar o Regulamento RLL, pondo assim termo à plataforma de RLL, e suprimir a obrigação de as empresas em linha fornecerem uma ligação para a plataforma de RLL e gerirem uma caixa de correio eletrónica para comunicação.

¹ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Competitividade da UE a longo prazo: visão além de 2030, Bruxelas, 16.3.2023 [COM(2023) 168 final],

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0168>

² 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 (Diretiva RAL).

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) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

- **Coerência com outros textos jurídicos da União**

A proposta altera igualmente a legislação que atualmente faz referência ao Regulamento RLL como um possível meio de comunicação entre consumidores e comerciantes, incluindo o Regulamento Plataforma Digital Única⁴.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

- **Base jurídica**

A base jurídica da proposta (idêntica à base do Regulamento RLL) é o artigo 114.º do TFUE relativo à 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.

- **Subsidiariedade (no caso de competência não exclusiva)**

O Regulamento RLL foi justificado por considerações de subsidiariedade: em 2011, quando foi adotado pela Comissão, os mercados digitais ainda estavam a desenvolver-se, sem garantia de ferramentas digitais públicas ou privadas adequadas para ajudar os comerciantes em linha a contactar as entidades de RAL. No entanto, estas considerações tornaram-se irrelevantes devido ao rápido desenvolvimento dos sistemas de tratamento de queixas em linha dos mercados digitais, que depressa se tornaram, eles próprios, um dos principais canais de resolução de litígios para as PME que negociam em linha.

- **Proporcionalidade**

A revogação do Regulamento RLL elimina os atuais encargos para os intervenientes públicos e privados.

- **Escolha do instrumento**

Uma vez que o objetivo da presente proposta é, antes de mais, revogar o Regulamento RLL, o regulamento é a escolha adequada.

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**

O artigo 21.º do Regulamento RLL prevê a publicação anual de um relatório sobre o funcionamento da plataforma e de relatórios periódicos sobre a aplicação do Regulamento RLL. Tendo em conta as informações contidas nestes relatórios que demonstram a utilização muito reduzida da plataforma para promover a utilização de procedimentos de RAL nos mercados em linha, não foi necessário proceder a uma avaliação pormenorizada. No entanto, o anexo 7 da avaliação de impacto realizada para analisar a Diretiva RAL especifica as razões subjacentes ao fraco desempenho da plataforma de RLL.

⁴ Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 (Texto relevante para efeitos do EEE) (JO L 295 de 21.11.2018, p. 1).

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.

- **Consultas das partes interessadas e estudos**

No âmbito dos seus esforços para avaliar a Diretiva RAL, a Comissão realizou, ao longo de 2021 e 2022, amplas consultas em que algumas questões eram pertinentes para o Regulamento RLL: duas consultas públicas multilingues, com uma abordagem retrospectiva e prospetiva sobre a RAL, e um convite à apreciação no seu sítio Web «Dê a sua opinião».

Além disso, foram realizados debates regulares com as partes interessadas sobre o desempenho da plataforma de RLL, incluindo estudos para melhorar a conceção e as funcionalidades da plataforma, nos quais se incluíam inquéritos e entrevistas com os consumidores, os comerciantes, as entidades de RAL e os pontos de contacto nacionais de RLL. Os eventos seguidamente descritos constituíram também oportunidades para debater o desempenho da plataforma, como a reunião dos pontos de contacto de RLL, de 13 de setembro de 2022, e vários seminários, incluindo a assembleia de entidades de RAL, realizada em 2021; em 2022, realizou-se também um painel de debate na Cimeira dos Consumidores de 2022 e uma mesa-redonda sobre a RAL transfronteiras.

Verificou-se um consenso geral quanto ao facto de o efeito útil da Plataforma de RLL ser muito limitado e, por conseguinte, não ser eficaz em termos de custos. No entanto, a plataforma de RLL foi considerada uma importante fonte de informação para obter a lista de entidades de RAL acreditadas pelas autoridades nacionais da União em conformidade com a Diretiva RAL, uma obrigação decorrente desta diretiva e aplicada pela Comissão na plataforma de RLL e que, por conseguinte, continuará a ser mantida. As partes interessadas também valorizaram o papel consultivo dos pontos de contacto de RLL em relação às aquisições transfronteiras. Na maioria dos casos, o papel dos pontos de contacto de RLL foi assumido pelos Centros Europeus do Consumidor.

A Comissão recebeu igualmente aconselhamento informático interno sobre a melhoria da conceção e das funcionalidades da plataforma de RLL, tendo-se revelado que era necessária uma revisão muito substancial da plataforma de RLL para a tornar conforme com as atuais normas informáticas.

- **Avaliação de impacto**

Foi realizada uma avaliação de impacto para examinar a Diretiva RAL que incluiu, no seu anexo 6, uma análise pormenorizada do funcionamento da plataforma de RLL.

Esse anexo analisa as estatísticas sobre a utilização da plataforma de RLL desde o seu início em 2016, a fim de compreender por que razão os organismos de RAL tratam tão poucos casos (menos de 200 por ano a nível da UE). A análise mostra que a plataforma recebe entre dois e três milhões de visitantes por ano. No entanto, uma minoria (cerca de 2 %) destes visitantes decide contactar o comerciante em causa para propor o lançamento de um processo de RAL. A maioria dos visitantes abandona a plataforma após alguns segundos. Apesar de ter melhorado a página inicial da plataforma (que faculta informações e um sistema interativo de perguntas e respostas), o número de pedidos de processos de RAL não aumentou, tendo, pelo contrário, diminuído, ao informar melhor os consumidores sobre os objetivos e o funcionamento do sistema. Uma vez apresentado um pedido pelo consumidor, o comerciante dispõe de 30 dias para aceitar o lançamento do processo de RAL. Apenas 2 % concordam em fazê-lo e cerca de 40 % dos comerciantes contactam diretamente os consumidores fora da plataforma para resolver a questão, ao passo que a maioria dos comerciantes se limita a guardar silêncio, uma vez que a participação não é obrigatória. Os organismos de RAL realizam um teste de elegibilidade nos casos que chegam até si (cerca de 400 por ano) e, em média, conservam apenas metade dos pedidos. Os fracos resultados da plataforma de RLL são, por conseguinte, o resultado de uma sucessão de factos relacionados com a falta de

informação prévia dos visitantes sobre o funcionamento da RAL, o interesse muito limitado dos comerciantes e a falta de exaustividade ou pertinência das reclamações dos consumidores em relação aos critérios de elegibilidade estabelecidos pelas entidades de RAL.

Esta utilização limitada da plataforma de RLL levou a Comissão a estudar várias soluções para melhorar a aceitação, tanto por parte dos comerciantes como dos consumidores, que, no entanto, não foram conclusivas quanto aos meios que permitiriam aumentar a utilização da plataforma.

Pelo contrário, a supressão da plataforma de RLL poupará à Comissão Europeia cerca de 500 000 EUR por ano⁶, ou seja, 4,4 milhões de EUR em dez anos⁷. Um estudo comportamental realizado sobre os requisitos de informação da RAL⁸ revelou que a atual obrigação de os comerciantes divulgarem claramente nos seus sítios Web a ligação RLL não tem um impacto positivo na intenção do consumidor de utilizar o procedimento de RAL. Consequentemente, a supressão desta ligação não terá consequências negativas para a participação dos consumidores na RAL.

Impacto nas PME: As empresas que operam em linha, na sua maioria PME, não terão de manter um endereço eletrónico para a correspondência RLL, poupando 100 EUR por ano⁹. O benefício total para as empresas da UE será uma poupança de 370 milhões de EUR por ano.

Impactos sociais: A substituição da plataforma de RLL não terá qualquer impacto social no emprego, uma vez que os pontos de contacto dos Estados-Membros (cerca de 50 ETI em toda a UE) serão absorvidos pelos CEC ou por outros organismos encarregados de prestar aconselhamento sobre RAL transfronteiras e outras possibilidades de recurso.

Impactos ambientais: a supressão da plataforma de RLL reduzirá a pegada de carbono digital da Comissão Europeia.

- **Direitos fundamentais**

A proposta tem devidamente em conta os direitos relacionados com os dados pessoais, indicando uma data clara em que a plataforma é suprimida (e uma data anterior em que a plataforma continuará a funcionar, mas em que não podem ser apresentadas novas reclamações). A proposta garante que todos os dados pessoais são apagados logo que a plataforma seja suprimida, a fim de minimizar o risco de violação de dados.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

Tal como avaliado no anexo 6 da avaliação de impacto da Diretiva RAL, a supressão da plataforma de RLL permitirá poupar custos para as empresas, os Estados-Membros e a

⁶ Ver o anexo 7 para mais informações sobre os custos da plataforma de RLL. Este valor tem igualmente em conta os custos da substituição da plataforma de RLL por ferramentas de sinalização, que se estima ascenderem, no máximo, a 100 000 EUR.

⁷ Poupança anual de 600 000 EUR se a plataforma de RLL deixar de ser mantida e menos 100 000 EUR por ano gastos com outras soluções desenvolvidas para redirecionar os consumidores para a entidade de RAL adequada (por exemplo, robôs jurídicos/robôs de conversação baseados em inteligência artificial).

⁸ Estudo comportamental sobre a divulgação de informações sobre RAL aos consumidores pelos comerciantes e pelas entidades de RAL.

⁹ O custo médio da manutenção deste endereço de correio eletrónico, tendo em conta a devida diligência na condução de negócios, que exigiria a leitura diária da correspondência, ascende a 0,5 EUR por dia de trabalho. Os potenciais pedidos de RAL (400 000 por ano) só ocasionalmente chegariam à caixa de correio de uma empresa (cerca de 3 700 000 retalhistas operam em linha – Eurostat).

Comissão, ao passo que os custos para as entidades de RAL não serão afetados. Por conseguinte, a supressão da plataforma não tem qualquer incidência orçamental negativa.

5. OUTROS ELEMENTOS

n/a

Proposta de

REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013 e altera os Regulamentos (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 no que diz respeito à supressão da plataforma europeia de RLL

(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) O Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁰ criou a plataforma europeia de resolução de litígios em linha («RLL») a nível da União, tendo mandatado a Comissão para a desenvolver e manter. Esta plataforma oferece um ponto de entrada único aos consumidores e comerciantes que procuram resolver por via extrajudicial litígios decorrentes de transações em linha.
- (2) A plataforma de RLL consiste num sítio Web interativo que permite aos consumidores solicitar aos comerciantes que aceitem recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL) referida na plataforma, que cumpra o disposto na Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹¹.
- (3) O Regulamento (UE) n.º 524/2013 exige que os comerciantes em linha e os mercados em linha disponibilizem no seu sítio Web uma ligação facilmente acessível à plataforma de RLL. Essa obrigação, juntamente com as campanhas de informação realizadas pela Comissão e pelas partes interessadas nacionais, reuniu anualmente entre dois e três milhões de visitantes no sítio Web da plataforma.
- (4) No entanto, apenas uma minoria desses visitantes utiliza a plataforma para apresentar uma reclamação e apenas 2 % recebem efetivamente uma resposta positiva dos comerciantes para o seu pedido poder ser transmitido a uma entidade de RAL referida na plataforma. No total, isto representa cerca de 200 casos em toda a União. A Comissão publicou um convite à apreciação sobre a adaptação da resolução

¹⁰ 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).

¹¹ 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).

extrajudicial de litígios aos mercados digitais, que decorreu de 28 de setembro a 21 de dezembro de 2022, tendo concluído que a plataforma tinha sido utilizada por apenas 5 % dos consumidores que responderam e que para a maioria dos inquiridos deveria ser substancialmente melhorada ou suprimida, uma vez que não era rentável.

- (5) Os dados disponíveis indicam claramente que manter durante mais tempo a plataforma europeia de RLL, com a transferência de um máximo de 200 casos por ano para uma entidade de RAL, não satisfaz os princípios de eficiência e eficácia previstos no Regulamento (UE, Euratom) 2018/1046 do Parlamento Europeu e do Conselho¹².
- (6) A plataforma de RLL deve ser suprimida e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 deve, por conseguinte, ser revogado. Deve prever-se um prazo adequado para garantir que os processos em curso na plataforma possam ser adequadamente encerrados.
- (7) O artigo 12.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013 estabelece a regra para o tratamento dos dados pessoais relacionados com litígios e armazenados na base de dados da plataforma de RLL mantida pela Comissão.
- (8) Nos termos do artigo 12.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 524/2013, os dados pessoais referentes a litígios são conservados na base de dados durante o tempo necessário para alcançar os fins para os quais foram recolhidos e para assegurar que os titulares dos dados possam aceder aos seus dados pessoais, a fim de exercerem os seus direitos. Esses dados devem ser automaticamente eliminados, o mais tardar seis meses após a data de conclusão do litígio que tiver sido transmitido à plataforma de RLL. A Comissão deve informar atempadamente os utilizadores da plataforma com processos de RAL em curso do encerramento da plataforma e, em qualquer caso, pelo menos quatro meses antes de a plataforma ser suprimida. A Comissão deve prestar assistência aos utilizadores da plataforma que pretendam recuperar os dados dos seus processos.
- (9) Uma vez que a plataforma de RLL é referida como uma plataforma que permite aos consumidores solicitar aos comerciantes que aceitem uma resolução extrajudicial de litígios noutros atos jurídicos da União, esses atos devem ser alterados para eliminar as referências a essa plataforma. Os Regulamentos (UE) 2017/2394¹³ e (UE) 2018/1724¹⁴ do Parlamento Europeu e do Conselho devem, por conseguinte, ser alterados em conformidade.
- (10) Algumas diretivas contêm referências ao Regulamento (UE) n.º 524/2013. Por conseguinte, a sua revogação torna necessário alterar as Diretivas (UE) 2015/2302¹⁵,

¹² Regulamento (UE, Euratom) 2018/1046 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de julho de 2018, relativo às disposições financeiras aplicáveis ao orçamento geral da União, que altera os Regulamentos (UE) n.º 1296/2013, (UE) n.º 1301/2013, (UE) n.º 1303/2013, (UE) n.º 1304/2013, (UE) n.º 1309/2013, (UE) n.º 1316/2013, (UE) n.º 223/2014, (UE) n.º 283/2014, e a Decisão n.º 541/2014/UE, e revoga o Regulamento (UE, Euratom) n.º 966/2012 (JO L 193 de 30.7.2018, p. 1).

¹³ Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

¹⁴ Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 (JO L 295 de 21.11.2018, p. 1).

¹⁵ 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).

(UE) 2019/2161¹⁶ e (UE) 2020/1828¹⁷ do Parlamento Europeu e do Conselho, algo que será feito na Diretiva [xxx/xxx] do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo^[18],

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

O Regulamento (UE) n.º 524/2013 é revogado com efeitos a partir de *[inserir a data de seis meses após a entrada em vigor do presente regulamento]*.

Artigo 2.º

1. A Plataforma Europeia de RLL é suprimida.
2. A apresentação de queixas é suspensa em *[inserir data dois meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento/quatro meses antes da revogação do presente regulamento]*.
3. A Comissão informa os utilizadores da plataforma com processos de RAL em curso da supressão da plataforma até *[inserir data correspondente a dois meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento/quatro meses antes da revogação do presente regulamento]* e presta assistência para recuperar os dados dos processos a que tenham acesso, se assim o desejarem.
4. O mais tardar em *[dd/mm/aa, ou seja, seis meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento]* são eliminadas todas as informações, incluindo os dados pessoais, relacionadas com os litígios na plataforma de RLL.

Artigo 3.º

Alteração do Regulamento (UE) 2017/2394

No anexo do Regulamento (UE) 2017/2394 é suprimido o n.º 22.

Artigo 4.º

Alteração do Regulamento (UE) 2018/1724

No anexo III do Regulamento (UE) 2018/1724, o ponto 7 passa a ter a seguinte redação:

«Lista de entidades de resolução alternativa de litígios de consumo estabelecida pela Comissão nos termos do artigo 20.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE»¹⁹.

¹⁶ 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).

¹⁷ Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2020, relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores e que revoga a Diretiva 2009/22/CE (JO L 409 de 4.12.2020, p. 1).

¹⁸ [SERVIÇO DAS PUBLICAÇÕES: inserir referência a [COM(2023) 649)].

¹⁹ 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).

Artigo 5.º
Entrada em vigor

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

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu
A Presidente

Pelo Conselho
O Presidente