



Conselho da  
União Europeia

Bruxelas, 22 de novembro de 2023  
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421  
MI 1023  
JUSTCIV 173  
COMPET 1159  
DIGIT 274

#### NOTA DE ENVIO

---

de:	Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora
data de receção:	21 de novembro de 2023
para:	Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia
n.º doc. Com.:	C(2023) 7019 final
Assunto:	RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO de 17.10.2023 relativa aos requisitos de qualidade aplicáveis aos procedimentos de resolução de litígios disponibilizados pelos mercados em linha e pelas associações comerciais da União

---

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento C(2023) 7019 final.

---

Anexo: C(2023) 7019 final



Bruxelas, 17.10.2023  
C(2023) 7019 final

## **RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO**

**de 17.10.2023**

**relativa aos requisitos de qualidade aplicáveis aos procedimentos de resolução de litígios disponibilizados pelos mercados em linha e pelas associações comerciais da União**

## RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 17.10.2023

### **relativa aos requisitos de qualidade aplicáveis aos procedimentos de resolução de litígios disponibilizados pelos mercados em linha e pelas associações comerciais da União**

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 292.º,

Considerando o seguinte:

- (1) A 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<sup>1</sup> assegura que os consumidores na União têm acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios ("RAL") de elevada qualidade para resolver litígios em matéria contratual resultantes da venda de bens ou serviços por comerciantes estabelecidos na União a consumidores residentes na União;
- (2) A recente avaliação dessa diretiva concluiu que um número crescente de consumidores utilizam mercados em linha para adquirir bens e serviços e recorrer a procedimentos de resolução de litígios, disponibilizados por esses mercados em linha como parte dos seus serviços. Esses procedimentos de resolução de litígios não são regulados pela Diretiva 2013/11/UE, e não é possível determinar a sua equidade. A fim de assegurar que os consumidores que utilizam esses procedimentos de resolução de litígios são tratados de forma justa e com o máximo nível de diligência profissional, recomenda-se que esses procedimentos adotem os critérios de qualidade pertinentes estabelecidos na Diretiva 2013/11/UE;
- (3) A avaliação da Diretiva 2013/11/UE revelou igualmente que os procedimentos de RAL transfronteiriços raramente são utilizados, devido aos numerosos obstáculos à utilização desses procedimentos num contexto transfronteiriço. Algumas associações comerciais dispõem de sistemas de resolução de litígios transfronteiriços que não estão ligados a procedimentos nacionais específicos de RAL. A fim de proporcionar um nível coerente de proteção dos consumidores, convém recomendar que essas associações comerciais cumpram, na medida do possível, os critérios de qualidade pertinentes da Diretiva 2013/11/UE;
- (4) Os mercados em linha e as associações comerciais que disponibilizam procedimentos de resolução de litígios no âmbito dos seus serviços devem informar os consumidores e os comerciantes das principais características desses procedimentos antes do início de um procedimento, para que as partes possam decidir se devem ou não prosseguir o seu litígio através desses meios. Além disso, esses mercados em linha e associações comerciais devem publicar regularmente relatórios com uma autoavaliação dos seus procedimentos, no que diz respeito à sua conformidade com os requisitos enunciados na presente recomendação. Se utilizarem procedimentos automatizados na resolução

---

<sup>1</sup> JO L 165 de 18.6.2013, p. 63.

de litígios, este facto deverá ser tornado público e os consumidores ou comerciantes devem poder exigir que o resultado do procedimento seja revisto por uma pessoa natural,

ADOTOU A PRESENTE RECOMENDAÇÃO:

## OBJETIVO DA RECOMENDAÇÃO

1. A presente recomendação visa promover critérios de elevada qualidade nos procedimentos de resolução de litígios disponibilizados pelos mercados em linha e pelas associações comerciais da União, assegurando a eficácia e a equidade desses procedimentos, bem como os conhecimentos especializados, a independência e a imparcialidade das pessoas naturais responsáveis por esses procedimentos.

## DEFINIÇÕES

2. Os termos definidos na Diretiva 2013/11/UE mantêm o mesmo significado quando utilizados na presente recomendação. Além disso:
  - (a) "mercado em linha", um serviço intermediário que utiliza uma interface em linha que permite aos consumidores celebrar contratos à distância com outros profissionais para a venda de produtos ou serviços,
  - (b) "associação comercial da União", qualquer associação comercial com membros estabelecidos em diferentes Estados-Membros,
  - (c) "procedimentos de resolução de litígios", qualquer procedimento disponibilizado por um mercado em linha ou por uma associação comercial da União para a resolução de litígios:
    - relativos a obrigações contratuais resultantes de contratos de venda, incluindo para o fornecimento de conteúdos digitais, ou de contratos de serviços, e/ou
    - relacionados com os direitos dos consumidores decorrentes de atos da União relativos às fases pré-contratual e pós-contratual desses contratos,entre um consumidor residente na União e um comerciante que disponibiliza bens, conteúdos digitais ou serviços no território da União.

## OBJETO

3. Recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União que disponibilizam procedimentos de resolução de litígios em benefício dos consumidores e comerciantes no âmbito dos seus serviços apliquem os critérios de qualidade relevantes estabelecidos na Diretiva 2013/11/UE, a fim de proporcionar uma resolução de litígios justa e imparcial.

## COMPETÊNCIA, INDEPENDÊNCIA, IMPARCIALIDADE

4. Mais especificamente, em conformidade com o artigo 6.º da Diretiva 2013/11/UE, recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União visem assegurar que as pessoas naturais responsáveis pelos procedimentos de resolução de litígios possuem os conhecimentos especializados necessários e são independentes e imparciais. Para o garantir, recomenda-se assegurar que essas pessoas:
- (a) Possuem as qualificações e os conhecimentos necessários no domínio da resolução alternativa ou judicial de litígios de consumo, bem como um conhecimento geral da lei aplicável;
  - (b) Não recebem instruções de nenhuma das partes nem dos seus representantes;
  - (c) São remuneradas de uma forma que não esteja relacionada com o resultado do procedimento.

## EFICÁCIA

5. Em conformidade com o artigo 8.º da Diretiva 2013/11/UE, recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União assegurem que os seus procedimentos de resolução de litígios são eficazes e que visam garantir o seguinte:
- (a) Os procedimentos de resolução de litígios estão disponíveis e são facilmente acessíveis, tanto em linha como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde estiverem;
  - (b) As partes têm acesso ao procedimento sem serem obrigadas a recorrer a um advogado ou a um conselheiro jurídico, mas o procedimento não priva as partes do direito que lhes assiste de recorrer a aconselhamento independente ou de ser representadas ou assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;
  - (c) O procedimento de resolução de litígios deve ser gratuito ou estar disponível para os consumidores contra o pagamento de uma taxa nominal;
  - (d) O mercado em linha ou a associação comercial da União que tenha recebido uma queixa deve notificar as partes do litígio assim que receber todos os documentos contendo as informações relevantes relacionadas com a queixa;
  - (e) O resultado do procedimento de resolução de litígios é disponibilizado no prazo de 90 dias a contar da data em que o mercado em linha ou a associação comercial da União tenha recebido o processo completo de queixa. As partes devem ser informadas sobre qualquer prorrogação desse prazo e sobre o tempo necessário previsto para a conclusão do litígio.

## EQUIDADE

6. Em conformidade com o artigo 9.º da Diretiva 2013/11/UE, recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União assegurem que, nos seus procedimentos de resolução de litígios, as partes:

- (a) Têm a possibilidade de exprimir o seu ponto de vista num prazo razoável, de receber do mercado em linha ou da associação comercial da União os argumentos, provas, documentos e factos invocados pela outra parte, bem como eventuais declarações e pareceres de especialistas, e de formular observações acerca dos mesmos;
  - (b) São informadas de que não são obrigadas a recorrer a um advogado ou conselheiro jurídico, mas podem solicitar aconselhamento independente ou ser representadas ou assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;
  - (c) São notificadas dos resultados do procedimento de resolução de litígios por escrito ou num suporte duradouro, e recebem uma declaração que indique as razões em que os resultados se baseiam.
7. Recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União assegurem que as partes:
- (a) Têm a possibilidade de se retirar do procedimento em qualquer momento se não estiverem satisfeitas com o desempenho ou com o funcionamento do procedimento. Recomenda-se que sejam informadas desse direito antes do início do processo;
  - (b) Antes de aceitarem ou adotarem uma solução proposta, sejam informadas de que:
    - i) podem optar por recusar, aceitar ou adotar a solução proposta,
    - ii) a participação no procedimento não obsta à possibilidade de procurarem obter reparação através de uma ação judicial,
    - iii) a solução proposta pode ser diferente de uma resolução por via judicial;
  - (c) Antes de aceitarem ou adotarem a solução proposta, sejam informadas dos efeitos jurídicos de terem aceitado ou adotado a solução proposta;
  - (d) Antes de darem o seu consentimento à solução proposta ou a um acordo amigável, disponham de um prazo razoável para refletir.

## RECOMENDAÇÕES ADICIONAIS

8. Recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União assegurem que, nos casos em que utilizem procedimentos automatizados para a resolução de litígios, essa utilização seja tornada pública, e que as partes do litígio tenham o direito de solicitarem que o resultado do procedimento seja revisto por uma pessoa natural.
9. Recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União publiquem regularmente relatórios de autoavaliação, abrangendo períodos não superiores a dois anos, sobre como os critérios de qualidade estabelecidos na presente recomendação foram aplicados. Estas informações devem estar disponíveis no seu sítio Web.
10. Recomenda-se que os mercados em linha e as associações comerciais da União informem os consumidores e os comerciantes, antes do início do procedimento de resolução de litígios, quanto aos principais elementos e regras processuais aplicadas, como por exemplo, as línguas utilizadas, a documentação necessária, a duração

média e os possíveis custos. Devem igualmente indicar claramente os motivos pelos quais podem recusar o tratamento de um determinado litígio.

11. Recomenda-se que os Estados-Membros contribuam para a comunicação da presente recomendação aos mercados em linha e às associações comerciais da União que disponibilizam procedimentos de resolução de litígios aos consumidores residentes nos respetivos territórios.

## DESTINATÁRIOS

12. Os destinatários da presente recomendação são os mercados em linha e as associações comerciais da União que disponibilizam procedimentos de resolução de litígios entre comerciantes e consumidores residentes na União e os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em 17.10.2023

*Pela Comissão*  
*Didier Reynders*  
*Membro da Comissão*

