



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 29.11.2011
COM(2011) 793 final

2011/0373 (COD)

Proposta de

DIRECTIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

**relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE)
n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL)**

{SEC(2011) 1408 final}

{SEC(2011) 1409 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

A presente proposta, conjuntamente com a proposta de regulamento sobre a resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento ODR), deve ser encarada no contexto dos esforços para melhorar o funcionamento do mercado retalhista interno e, mais especificamente, reforçar as vias de recurso à disposição dos consumidores.

Uma parte substancial dos consumidores europeus confronta-se com problemas quando compra bens e serviços no mercado interno. Em 2010, tal aconteceu com, aproximadamente, 20% dos consumidores europeus¹. Apesar de um nível de protecção dos consumidores globalmente elevado garantido pela legislação, os problemas encontrados pelos consumidores ficam muitas vezes por resolver. As perdas incorridas pelos consumidores europeus devido a problemas com a aquisição de bens ou serviços estimam-se em 0,4% do PIB da UE.

Para além das tradicionais vias de recurso judiciais², os consumidores e as empresas em alguns Estados-Membros podem apresentar as suas queixas a entidades de resolução alternativa de litígios (entidades de RAL). Estas entidades de RAL têm por objectivo resolver litígios que surjam entre as partes, através da intervenção de uma entidade (por exemplo, conciliador, mediador, provedor, comissões de gestão de queixas, etc.).

A Comissão adoptou duas recomendações em matéria de resolução alternativa de litígios de consumo³ e criou duas redes responsáveis por esta área (CEC-Net⁴ e FIN-Net⁵). Vários textos legislativos sectoriais da UE incluem disposições sobre a RAL⁶ e a Directiva Mediação⁷ promove a resolução amigável de litígios, designadamente os litígios de consumo. No entanto, a análise da situação actual permitiu identificar as seguintes deficiências que impedem a

¹ Eurobarómetro 342, *Consumer Empowerment*, p. 169.

² Por exemplo, o Regulamento n.º 861/2007, que estabelece um processo europeu para acções de pequeno montante, JO L 199, 31.7.2007, p. 1.

³ Recomendação 98/257/CE da Comissão, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo, JO L 115 de 17.04.1998, p. 31, e Recomendação 2001/310/CE da Comissão relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, JO L 109 de 19.04.2001, p. 56.

⁴ A rede de Centros Europeus do Consumidor (*CEC-Net*) ajuda os consumidores a aceder à entidade de RAL competente noutro Estado-Membro em caso de litígios transfronteiriços.

⁵ A *FIN-NET* é constituída por entidades de RAL que tratam da resolução de litígios transfronteiriços entre consumidores e prestadores de serviços financeiros.

⁶ Por exemplo, a Directiva 2009/72/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Julho de 2009, que estabelece regras comuns para o mercado interno da electricidade e a Directiva 2009/73/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Julho de 2009, que estabelece regras comuns para o mercado interno do gás natural (JO L 211, 14.8.2009, p. 55 e 94.); Directiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores (JO L 133, 22.5.2008, p. 66); Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno (directiva sobre o comércio electrónico) (JO L 178 de 17.7.2000, p. 1).

⁷ JO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

eficácia dos mecanismos de RAL: lacunas ao nível da cobertura, falta de sensibilização das empresas e dos consumidores, bem como a desigual qualidade dos procedimentos de RAL⁸.

A falta de eficácia dos mecanismos de RAL coloca desafios específicos no contexto das transacções transfronteiriças (por exemplo, barreiras linguísticas, custos potencialmente mais elevados e diferenças de legislação entre Estados-Membros).

Tendo em conta os problemas identificados, a Comissão comprometeu-se a propor medidas em matéria de RAL que garantam que todas as queixas dos consumidores possam ser apresentadas a uma entidade de RAL e que os litígios decorrentes de transacções transfronteiriças possam ser mais facilmente resolvidos⁹.

2. RESULTADOS DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E AVALIAÇÃO DE IMPACTO

2.1. *Obtenção de competências especializadas e consulta das partes interessadas*

A Comissão realizou vários estudos sobre a RAL dos quais se destacam, em 2009, um estudo sobre a utilização da resolução alternativa de litígios na União Europeia¹⁰, onde se faz uma análise aprofundada das entidades de RAL existentes e do respectivo funcionamento em todos os Estados-Membros, e outro sobre as vias de recurso na União Europeia: experiências, percepções e escolhas dos consumidores¹¹, e, em 2011, a avaliação dos custos de conformidade, incluindo custos/encargos administrativos para as empresas associados à utilização da resolução alternativa de litígios e o estudo sobre resolução Alternativa de Litígios Transfronteiriços na União Europeia¹².

Em Janeiro de 2011, foi lançada uma consulta pública sobre a utilização da RAL¹³. Parece ser elevado o grau de consenso quanto à RAL: todos os respondentes concordaram com a necessidade de continuar a desenvolver a RAL a fim de melhorar o funcionamento do mercado interno. A grande maioria mostrou-se também a favor de uma acção a nível da UE e sublinhou a necessidade de procedimentos de qualidade em matéria de RAL, que devem ser disponibilizados em especial para a resolução de litígios resultantes de transacções transfronteiriças e na Internet. Na sua opinião, para serem eficazes, os mecanismos de RAL devem guiar-se por um conjunto de **princípios comuns**, tais como a **imparcialidade**, a **transparência**, a **eficácia** e a **equidade**. Muitos respondentes defenderam a melhoria dos procedimentos em linha (ODR), particularmente no caso de transacções de comércio

⁸ Ver *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, de 16 de Outubro de 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, pp. 56-63; 112-115; 120-121.

⁹ Iniciativa emblemática da estratégia Europa 2020: «Uma Agenda digital para a Europa», COM (2010), 245, p. 13; Comunicação da Comissão «Acto para o Mercado Único», COM(2011) 206, p. 9.

¹⁰ *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*, de 2009, disponível em: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ *Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions*, 2009, disponível em: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Consulta pública sobre a utilização da resolução alternativa de litígios (RAL) como meio de resolver litígios ligados a transacções e práticas comerciais na UE: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

electrónico, que registam um número cada vez maior de queixas envolvendo, na sua maioria, montantes reduzidos.

Em Março de 2011, os serviços da Comissão, em conjunto com o Parlamento Europeu, organizaram uma cimeira sobre «A resolução alternativa de litígios para o mercado interno e os consumidores», que reuniu cerca de 200 partes interessadas. O debate revelou um apoio generalizado ao desenvolvimento da RAL, incluindo a ODR, e salientou a necessidade de uma acção a nível da UE. Em Abril de 2011, no âmbito da Cimeira dos Consumidores Europeus¹⁴, foi realizado um seminário subordinado ao tema «RAL: como melhorar o seu funcionamento?» em que participaram 60 partes interessadas.

Informações complementares foram ainda recolhidas através de uma consulta de empresas efectuada pelos serviços da Comissão entre Dezembro de 2010 e Janeiro de 2011, do Painel das Empresas Europeias¹⁵ e de uma consulta de empresas realizada entre Março e Maio de 2011 através da plataforma de inquérito às PME¹⁶.

A Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD) foi igualmente consultada.

2.2. Avaliação de impacto

A Comissão realizou uma avaliação de impacto detalhada (IA) que analisa várias opções políticas para dar resposta às questões «Cobertura, informação e qualidade dos mecanismos de RAL» e «ODR para transacções de comércio electrónico transfronteiras». A avaliação de impacto concluiu que só uma combinação de dois instrumentos em matéria de RAL e ODR pode assegurar o acesso a meios imparciais, transparentes, eficazes e equitativos de resolução extrajudicial de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços. Concretamente, uma directiva-quadro é a forma mais adequada de assegurar a plena cobertura da RAL em todos os Estados-Membros, informar os consumidores sobre a RAL e garantir que as entidades de RAL respeitam princípios de qualidade específicos. A cobertura total da RAL criará o enquadramento necessário com base no qual um sistema de ODR à escala da UE possa, de forma eficaz, dirimir litígios relativos a transacções de comércio electrónico além fronteiras.

3. ELEMENTOS JURÍDICOS DA PROPOSTA

3.1. Principais elementos da proposta

3.1.1. Garantir que existem mecanismos de RAL para todos os litígios de consumo

No âmbito da presente proposta, os Estados-Membros devem garantir que todos os litígios entre um consumidor e um comerciante decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços podem ser apresentados a uma entidade de RAL, também através de meios em linha. A fim de cumprir as suas obrigações, os Estados-Membros podem fazer uso das entidades de RAL existentes e, se necessário, adaptar o seu âmbito de aplicação; ou criar novas entidades de RAL ou uma entidade intersectorial supletiva.

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ 335 empresas de todos os Estados-Membros da UE foram consultadas sobre as suas experiências e pontos de vista em matéria de RAL: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

¹⁶ Durante esta consulta, 927 pequenas e médias empresas responderam a perguntas relativas à RAL.

A presente proposta abrange os litígios entre consumidores e comerciantes decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços. Aqui se incluem queixas apresentadas por consumidores contra comerciantes, mas também queixas de comerciantes contra consumidores. A presente proposta aplica-se a entidades de RAL responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios entre consumidores e comerciantes, através da intervenção de uma entidade de resolução de litígios. Abrange, em particular, os procedimentos de mediação, mas também outros processos de natureza quasi-judicial, como as comissões de gestão de queixas, a arbitragem e a conciliação. A presente proposta não se aplica a serviços de reclamações dos consumidores geridos pelo comerciante, nem a entidades de resolução de litígios nas quais que as pessoas responsáveis pela resolução de litígios sejam empregadas exclusivamente pelo comerciante. Exclui igualmente a negociação directa entre as partes.

3.1.2. Informação sobre as entidades de RAL e cooperação

Quando surgirem diferendos, os consumidores devem poder identificar rapidamente as entidades de RAL competentes para os resolver. Para o efeito, a presente proposta garante que os consumidores possam encontrar informações sobre a entidade de RAL competente nos principais documentos comerciais fornecidos pelo comerciante e, quando for caso disso, no sítio Web do comerciante. Além disso, os comerciantes terão de informar os consumidores do seu eventual compromisso de recorrer à RAL em caso de queixas apresentadas contra si por um consumidor. Esta obrigação servirá de incentivo para os comerciantes recorrerem à RAL com maior frequência.

No âmbito da presente proposta, os Estados-Membros devem assegurar que os consumidores possam obter assistência sempre que estejam envolvidos num litígio transfronteiriço. Os Estados-Membros podem delegar a responsabilidade por esta tarefa nos respectivos centros que integram a rede de Centros Europeus do Consumidor (CEC-Net), que actualmente tem como função orientar os consumidores para as entidades de RAL competentes para lidar com os seus litígios transfronteiriços.

Nos termos da proposta, as entidades de RAL serão incentivadas a aderir a redes de entidades de RAL em domínios sectoriais específicos sempre que tiverem de lidar com litígios nesse domínio. Além disso, a presente proposta promove a cooperação entre as entidades de RAL e as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor.

A presente proposta prevê ainda disposições que garantem o respeito de garantias rigorosas de confidencialidade e protecção de dados, em conformidade com a legislação da União pertinente.

3.1.3. A qualidade das entidades de RAL

A presente proposta visa assegurar que as entidades de RAL respeitam os princípios de qualidade, nomeadamente a imparcialidade, a transparência, a eficácia e a equidade. Esses princípios foram estabelecidos em duas recomendações da Comissão. Ao conferir um efeito vinculativo a estes princípios, a presente proposta criará condições equitativas para as entidades de RAL e reforçará, junto de consumidores e comerciantes, a confiança nos procedimentos de RAL.

A transparência das entidades de RAL deverá constituir uma garantia de que as partes recebem todas as informações de que necessitam para tomar uma decisão informada antes de darem início a um procedimento de RAL. Os procedimentos de RAL deverão ser eficazes e

corrigir certos aspectos menos positivos dos processos judiciais, como os custos, a morosidade e a complexidade. Com base nos resultados de estudos realizados, a presente proposta estabelece que os litígios sejam resolvidos no prazo de 90 dias. A fim de assegurar que os procedimentos de RAL continuam a ser acessíveis a todos os consumidores, a presente proposta prevê que os mesmos devem ser gratuitos ou a custos moderados para os consumidores.

3.1.4. Acompanhamento

Para garantir que as entidades de RAL funcionam correctamente e prestam serviços de qualidade para os consumidores e os comerciantes, é fundamental que sejam acompanhadas de perto. Em cada Estado-Membro, uma autoridade competente será responsável por acompanhar o funcionamento das entidades de RAL estabelecidas no seu território. Com base nas informações que lhes forem notificadas pelas entidades de RAL, as autoridades competentes avaliarão, nomeadamente, se uma determinada entidade respeita as exigências de qualidade impostas pela presente proposta. Além disso, publicarão relatórios regulares sobre o desenvolvimento e o funcionamento das entidades de RAL. De três em três anos, a Comissão apresentará um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação da directiva.

3.2. Princípio da subsidiariedade

A proposta tem por base o artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

O desenvolvimento na União de um sistema de RAL que funcione com eficácia, assente nas entidades de RAL existentes nos Estados-Membros e respeitando as suas tradições jurídicas, reforçará a confiança dos consumidores no mercado interno de comércio a retalho, nomeadamente no domínio do comércio electrónico. Abrirá igualmente novas oportunidades para as empresas. O mais provável é que acções isoladas dos Estados-Membros venham a resultar numa maior fragmentação dos mecanismos de RAL, o que, por sua vez, contribuirá para um tratamento desigual de consumidores e comerciantes no mercado interno e diferentes níveis de compensação para os consumidores na UE. A acção a nível da União, tal como proposta, deverá assegurar aos consumidores europeus o mesmo nível de protecção e promover práticas concorrenciais entre as empresas, aumentando assim o intercâmbio de bens ou serviços além fronteiras.

A definição, a nível da União, de princípios e regras comuns para as entidades e os procedimentos de RAL em todos os Estados-Membros resultará na nítida vantagem de assegurar um tratamento adequado e eficaz de litígios de consumo decorrentes de transacções nacionais ou transfronteiriças. Garantirá igualmente uma maior homogeneidade nos níveis de qualidade dos procedimentos de RAL na União.

A divergência de políticas nacionais em matéria de procedimentos de RAL (ou a inexistência dessas políticas) demonstra que a acção unilateral dos Estados-Membros não conduz a uma solução satisfatória para os consumidores e as empresas. Para ser eficaz e efectiva, a resolução alternativa dos litígios transfronteiriços no mercado interno requer um sistema de entidades de RAL que funcione com eficácia à escala da UE, no qual possa assentar a plataforma de ODR.

3.3. Proporcionalidade

A proposta respeita o princípio da proporcionalidade pelos seguintes motivos.

A proposta limita-se ao estritamente necessário para alcançar os seus objectivos. Não rege todos os aspectos da RAL, mas incide sobre determinados aspectos essenciais da resolução extrajudicial de litígios. A directiva-quadro apoia-se em entidades de RAL já existentes e deixa aos Estados-Membros a escolha da forma e dos métodos para atingir os resultados esperados.

Os objectivos da presente proposta serão alcançados ao custo mais baixo para as empresas e os Estados-Membros, evitando a duplicação de despesas e de encargos administrativos desnecessários.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A presente proposta não tem incidência no orçamento da UE. Por conseguinte, a proposta não é acompanhada de uma ficha financeira.

Proposta de

DIRECTIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL)

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 Europeia¹⁷,

Após transmissão do projecto de acto legislativo aos Parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹⁸,

Após consulta da Autoridade Europeia para a Protecção de Dados,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) O artigo 169.º, n.º 1 e n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece que a União contribuirá para um nível elevado de defesa dos consumidores através de medidas adoptadas em aplicação do artigo 114.º. O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.
- (2) Nos termos do artigo 26.º, n.º 2, do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação de mercadorias e serviços é assegurada. Para que os consumidores beneficiem do mercado interno e tenham confiança no seu funcionamento, é necessário que tenham acesso a meios simples e pouco onerosos de resolver litígios que decorram da venda de bens ou da prestação de serviços. Tal aplica-se às transacções efectuadas pelos meios convencionais ou em linha e é particularmente importante quando os consumidores fazem compras além fronteiras.
- (3) A resolução alternativa de litígios proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes. Contudo, a resolução alternativa de litígios não está ainda suficientemente desenvolvida na União Europeia. Para que os consumidores possam explorar

¹⁷ JO C [...] de [...], p. [...].

¹⁸ JO C [...] de [...], p. [...].

plenamente as suas potencialidades, é necessário que exista a possibilidade de resolução alternativa de todos os tipos de litígios de consumo, que a qualidade dos procedimentos de RAL seja homogénea e que os consumidores e os comerciantes tenham deles conhecimento. É igualmente necessário que as entidades de RAL sejam eficazes no tratamento de litígios transfronteiriços.

- (4) No Acto para o Mercado Único¹⁹, a Comissão identificou a legislação em matéria de resolução alternativa de litígios, que inclui uma dimensão associada ao comércio electrónico, como uma das doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança no mercado único.
- (5) O Conselho Europeu convidou o Parlamento e o Conselho a adoptar, até final de 2012, um primeiro conjunto de medidas prioritárias para dar um novo impulso ao mercado único²⁰.
- (6) O desenvolvimento na União Europeia de um sistema de resolução alternativa de litígios que funcione com eficácia é necessário para reforçar a confiança dos consumidores no mercado interno, nomeadamente no domínio do comércio electrónico. Esse processo deve apoiar-se nos procedimentos de RAL existentes nos Estados-Membros e respeitar as respectivas tradições jurídicas.
- (7) A presente directiva aplica-se aos litígios contratuais entre consumidores e comerciantes decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços em todos os sectores económicos. Neste âmbito incluem-se as queixas apresentadas por consumidores contra comerciantes, mas também as queixas apresentadas por comerciantes contra consumidores. A presente directiva não se aplica a litígios entre comerciantes; não deverá, no entanto, impedir os Estados-Membros de aprovar ou manter em vigor disposições em matéria de procedimentos de resolução extrajudicial desse tipo de litígios.
- (8) A definição de «consumidor» abrange as pessoas singulares que actuem fora do âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a actividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa actividade (contratos com dupla finalidade) e se o objectivo da actividade for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa pessoa deve ser igualmente considerada consumidor.
- (9) A presente directiva aplica-se sem prejuízo do disposto na Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008 relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial²¹, no Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de Dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial²², no

¹⁹ Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Acto para o Mercado Único – Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua – Juntos para um novo crescimento, COM(2011) 206 final, p. 9.

²⁰ Conclusões do Conselho Europeu de 24 e 25 de Março de 2011, EUCO 10/11, p. 4; ver também conclusões do Conselho Europeu de 23 de Outubro de 2011, EUCO 52/11, 1-2.

²¹ JO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

²² JO L 12 de 16.1.2001, p. 32.

Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Julho de 2007, sobre a lei aplicável às obrigações extracontratuais («Roma II»)²³ e no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais («Roma I»)²⁴.

- (10) A presente directiva prevalece sobre qualquer legislação da União que contenha disposições destinadas a incentivar a criação de entidades de RAL num sector específico. Nos casos em que a legislação sectorial específica preveja a criação dessas entidades, a presente directiva só prevalecerá na medida em que essa legislação não garanta um nível pelo menos equivalente de protecção dos consumidores.
- (11) As entidades de RAL caracterizam-se por uma grande heterogeneidade, não só na União mas também no interior dos Estados-Membros. A presente directiva abrange qualquer entidade estabelecida numa base duradoura que faculte a resolução de um litígio através de um procedimento de RAL. Não é considerado um mecanismo de RAL um procedimento de arbitragem criado, numa base *ad hoc*, fora do âmbito de uma entidade de RAL para resolver um único litígio entre um consumidor e um comerciante.
- (12) A presente directiva não se aplica a procedimentos a cargo de entidades de resolução de litígios nas quais as pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios sejam empregadas exclusivamente pelo comerciante, nem a serviços de reclamações de consumidores geridos pelo comerciante. Não é aplicável a negociações directas entre as partes. Além disso, não se aplica às tentativas de um juiz para solucionar um litígio durante a tramitação de procedimentos judiciais relativos a esse litígio.
- (13) Os Estados-Membros devem velar por que os litígios abrangidos pela presente directiva possam ser apresentados a uma entidade de RAL conforme às exigências impostas na presente directiva. Para cumprir esta obrigação, os Estados-Membros devem ter a possibilidade de se servir de entidades de RAL existentes e adaptar, se for caso disso, o seu âmbito de aplicação, ou de criar novas entidades de RAL. A presente directiva não obriga os Estados-Membros a criar uma entidade específica de RAL em cada sector retalhista. Os Estados-Membros devem ter a possibilidade de criar uma entidade de RAL supletiva que seja responsável pela resolução de litígios para os quais não exista uma entidade específica competente.
- (14) A presente directiva não obsta a que os comerciantes estabelecidos num Estado-Membro sejam abrangidos por uma entidade de RAL localizada noutro Estado-Membro. Os Estados-Membros devem incentivar o desenvolvimento de entidades desse tipo.
- (15) A presente directiva não obsta a que os Estados-Membros mantenham ou introduzam mecanismos de RAL para tratar, em conjunto, litígios idênticos ou semelhantes entre um comerciante e vários consumidores. Esses procedimentos podem ser considerados como um primeiro passo para o desenvolvimento de processos colectivos de RAL na União.

²³ JO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

²⁴ JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

- (16) O tratamento de informações relativas a litígios abrangidos pela presente directiva deve estar em conformidade com as regras em matéria de protecção de dados pessoais estabelecidas na legislação, regulamentação e disposições administrativas dos Estados-Membros aprovadas nos termos da Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- (17) As pessoas singulares responsáveis pela resolução alternativa de litígios só devem ser consideradas imparciais se não puderem ser sujeitas a pressões susceptíveis de influenciar a sua atitude em relação ao litígio. É particularmente importante garantir a ausência de tais pressões nos casos em que as entidades de RAL sejam financiadas por uma das partes no litígio ou por uma organização de que uma das partes seja membro.
- (18) A fim de assegurar a transparência das entidades e dos procedimentos de RAL é necessário que as partes recebam todas as informações de que necessitam para tomar uma decisão informada antes de darem início a um procedimento de RAL.
- (19) Os procedimentos de RAL devem ser eficazes. Devem prever uma tramitação rápida e simples cuja duração não exceda, de um modo geral, 90 dias. A entidade de RAL deve poder prorrogar este período quando a complexidade do litígio em questão assim o exigir.
- (20) Os procedimentos de RAL devem ser gratuitos ou com custos moderados para os consumidores, de modo a que sua utilização continue a ser economicamente vantajosa.
- (21) Os procedimentos de RAL devem ser justos, de modo a que as partes em litígio sejam plenamente informadas dos seus direitos e das consequências das escolhas que fizerem no contexto de um procedimento de RAL.
- (22) Quando ocorre um litígio, é necessário que os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de RAL competentes para tratar da sua queixa e saber se o comerciante em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de RAL. Os comerciantes devem, pois, fornecer essas informações nos seus principais documentos comerciais e, se for caso disso, nos respectivos sítios Web. Esta obrigação deve aplicar-se sem prejuízo do disposto no artigo 6.º, n.º 1, alínea t), no artigo 7.º, n.º 1, e no artigo 8.º da Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores²⁵. O artigo 6.º, n.º 1, alínea t), da Directiva 2011/83/UE prevê que, para contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, o comerciante faculte ao consumidor informações sobre a possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de apresentação de queixas a que o comerciante esteja submetido e o modo de acesso ao mesmo, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato. O artigo 7.º, n.º 1, da Directiva 2011/83/UE prevê que, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, estas informações devem ser fornecidas em papel ou, se o consumidor aceitar, noutro suporte duradouro.
- (23) A presente directiva não impõe a obrigatoriedade de participação dos comerciantes em procedimentos de RAL nem que os resultados de tais procedimentos lhes sejam

²⁵ JO L..., de..., p.....

vinculativos, quando um consumidor tiver apresentado uma queixa contra eles. Todavia, a presente directiva aplica-se sem prejuízo de eventuais regras nacionais que tornem obrigatória a participação dos comerciantes nesses procedimentos ou vinculativos os seus resultados para os comerciantes, desde que tal legislação não impeça as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial, tal como garantido no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

- (24) Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL cooperam na resolução de litígios transfronteiriços.
- (25) As redes de entidades de RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiriços, tais como a FIN-NET no domínio dos serviços financeiros, devem ser reforçadas na União. Os Estados-Membros devem incentivar as entidades de RAL a aderirem a essas redes.
- (26) A estreita cooperação entre as entidades de RAL e as autoridades nacionais responsáveis pela execução da legislação da União em matéria de protecção dos consumidores deve reforçar a aplicação efectiva dessa legislação.
- (27) A fim de assegurar o funcionamento adequado e eficaz das entidades de RAL, estas devem ser acompanhadas de perto. A Comissão e as autoridades competentes ao abrigo da presente directiva devem publicar e actualizar a lista das entidades de RAL que estejam em conformidade com o disposto na presente directiva. Outros organismos, tais como entidades de RAL, associações de consumidores, associações empresariais e a rede de Centros Europeus do Consumidor, devem publicar também essa lista. Além disso, as autoridades competentes devem publicar relatórios regulares sobre o desenvolvimento e o funcionamento das entidades de RAL. As entidades de RAL devem comunicar às autoridades competentes informações específicas nas quais devem basear-se esses relatórios. Os Estados-Membros devem incentivar as entidades de RAL a prestar essas informações, recorrendo para tal à Recomendação da Comissão 2010/304/UE relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores²⁶.
- (28) É necessário que os Estados-Membros estabeleçam sanções aplicáveis em caso de violação das disposições da presente directiva no que respeita à informação prestada aos consumidores pelos comerciantes e às informações a comunicar às autoridades competentes pelas entidades de RAL, bem como assegurem a aplicação das mesmas. Essas sanções deverão ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (29) O Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»)²⁷ deve ser alterado a fim de incluir uma referência à presente directiva no seu anexo e, assim, reforçar a cooperação transfronteiriça na aplicação da presente directiva.
- (30) A Directiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2009, relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos

²⁶ JO L 136 de 2.6.2010, p.1.

²⁷ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

consumidores (Directiva relativa às acções inibitórias)²⁸ deve ser alterada a fim de incluir uma referência à presente directiva no seu anexo e, assim, garantir a defesa dos interesses colectivos dos consumidores previstos na presente directiva.

- (31) Atendendo a que o objectivo da presente directiva, isto é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno através da garantia de um elevado nível de protecção do consumidor, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros e pode, pois, ser melhor alcançado a nível da União, a União pode adoptar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade, consagrado no mesmo artigo, a presente directiva não excede o necessário para atingir aquele objectivo.
- (32) A presente directiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em especial, nos artigos 7.º, 8.º, 38.º e 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º Objecto

A presente directiva visa contribuir para o funcionamento do mercado interno e para a realização de um elevado nível de protecção dos consumidores, ao garantir que os litígios entre consumidores e comerciantes possam ser submetidos a entidades que facultem procedimentos alternativos, imparciais, transparentes, eficazes e equitativos de resolução de litígios.

Artigo 2.º Âmbito de aplicação

1. A presente directiva aplica-se aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios contratuais decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços por um comerciante estabelecido na União a um consumidor residente na União, através da intervenção de uma entidade de resolução de litígios que proponha ou imponha uma solução ou reúna as partes com o objectivo de facilitar uma solução amigável, a seguir designados «procedimentos de RAL».
2. A presente directiva não se aplica:
 - (a) A procedimentos a cargo de entidades de resolução de litígios nas quais as pessoas singulares responsáveis pela resolução do litígio sejam empregadas exclusivamente pelo comerciante;

²⁸ JO L 110 de 1.5.2009, pp. 30-36.

- (b) A serviços de reclamações dos consumidores geridos pelo comerciante;
- (c) À negociação directa entre o consumidor e o comerciante, representados ou não;
- (d) A tentativas de um juiz para dirimir um litígio durante a tramitação de um processo judicial relativo a esse litígio.

Artigo 3.º

Relação com outra legislação da União

1. A presente directiva não prejudica o disposto na Directiva 2008/52/CE, no Regulamento (CE) n.º 44/2001, no Regulamento (CE) n.º 864/2007 e no Regulamento (CE) n.º 593/2008.
2. O artigo 5.º, n.º 1, da presente directiva prevalece sobre as disposições referidas no anexo.
3. A presente directiva prevalece sobre disposições obrigatórias constantes de legislações sectoriais específicas que digam respeito a mecanismos alternativos de resolução de litígios apenas na medida em que essas disposições não garantirem um nível pelo menos equivalente de protecção do consumidor.

Artigo 4.º

Definições

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- (a) «Consumidor», uma pessoa singular que actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- (b) «Comerciante», uma pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, que actue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que actue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- (c) Um comerciante está estabelecido:
 - se for uma pessoa singular, no local onde exerce a sua actividade;
 - se for uma sociedade ou outra pessoa colectiva ou associação de pessoas singulares ou colectivas, onde tem a sua sede social, administração central ou local de actividade, incluindo uma sucursal, agência ou qualquer outro estabelecimento;
- (d) «Litígio transfronteiriço», um litígio contratual decorrente da venda de bens ou da prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado-Membro que não o Estado-Membro em que o comerciante está estabelecido;

- (e) «Entidade de RAL», qualquer entidade, independentemente da sua designação ou referência, que esteja estabelecida numa base duradoura e faculte a resolução de um litígio através de um procedimento de RAL;
- (f) Uma entidade de RAL está estabelecida:
- se for operada por uma pessoa singular, no local em que exerce actividades de resolução alternativa de litígios;
 - se for operada por uma pessoa colectiva ou associação de pessoas singulares ou colectivas, no local em que a pessoa colectiva ou associação de pessoas singulares e colectivas exerce actividades de resolução alternativa de litígios ou tem a sua sede social;
 - se for operada por uma autoridade ou um organismo público, onde essa autoridade ou organismo público tem a sua sede.

CAPÍTULO II

ACESSO E PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Artigo 5.º

Acesso à resolução alternativa de litígios

1. Os Estados-Membros devem garantir que os litígios abrangidos pela presente directiva possam ser submetidos a uma entidade de RAL que satisfaça as exigências previstas na presente directiva.
2. Os Estados-Membros devem garantir que as entidades de RAL:
 - (a) Dispõem de um sítio Web que permita às partes a apresentação de uma queixa em linha;
 - (b) Permitem às partes o intercâmbio de informações por via electrónica;
 - (c) Aceitam litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º [Serviço das Publicações: inserir o número de referência] do Parlamento Europeu e do Conselho, de [Serviço das Publicações, inserir a data de adopção], relativo à resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento ODR)²⁹; e
 - (d) Ao dirimirem litígios abrangidos pelo presente directiva, tomam as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre as normas relativas à protecção de dados pessoais estabelecidas na legislação nacional que transpõe a Directiva 95/46/CE.

²⁹ JO L ... de ..., p. ...

3. Os Estados-Membros podem cumprir a obrigação que lhes é imposta no n.º 1 instituindo uma entidade de RAL supletiva responsável pela resolução de litígios referida no n.º 1 para os quais não exista uma entidade específica competente.

Artigo 6.º
Competências e imparcialidade

1. Os Estados-Membros devem asseverar que as pessoas singulares responsáveis pela resolução alternativa de litígios possuem as competências necessárias e são imparciais, garantindo que:
 - (a) Possuem os conhecimentos, as competências e a experiência necessários na área da resolução alternativa de litígios;
 - (b) Não são susceptíveis de ser destituídos das suas funções sem motivo válido;
 - (c) Não têm qualquer conflito de interesses com nenhuma das partes em litígio.
2. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL nas quais as pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios fazem parte de um órgão colegial garantem, nesse órgão, uma representação equitativa dos interesses dos consumidores e dos interesses dos comerciantes.

Artigo 7.º
Transparência

1. Os Estados-Membros devem garantir que as entidades de RAL divulgam, nos respectivos sítios Web e em forma impressa nas suas instalações, informações sobre:
 - (a) As pessoas singulares responsáveis pela resolução alternativa de litígios, o método da sua nomeação e a duração do seu mandato;
 - (b) A fonte de financiamento, incluindo a percentagem de fundos públicos e privados;
 - (c) A eventual participação em redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços;
 - (d) Os tipos de litígios que são competentes para tratar;
 - (e) As normas processuais para a resolução de um litígio;
 - (f) As línguas em que as queixas podem ser apresentadas à entidade de RAL e em que é tramitado o procedimento de RAL;
 - (g) Os tipos de normas que a entidade de RAL pode usar como base para a resolução de litígios (por exemplo, normas de direito, considerações de equidade, códigos de conduta);
 - (h) Qualquer tipo de diligência preliminar que as partes possam ter de cumprir antes de poder ser iniciado um procedimento de RAL;

- (i) Os eventuais custos do procedimento para as partes;
 - (j) A duração aproximada da tramitação do procedimento de RAL;
 - (k) As consequências jurídicas do resultado do procedimento de RAL.
2. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL divulgam, nos respectivos sítios Web e em forma impressa nas suas instalações, relatórios anuais de actividade. Destes relatórios devem constar as seguintes informações relativas aos litígios nacionais e transfronteiriços:
- (a) O número de litígios recebidos e tipos de queixas a que se referiam;
 - (b) Problemas recorrentes que tenham conduzido a litígios entre consumidores e comerciantes;
 - (c) A taxa de procedimentos de resolução de litígios interrompidos antes de ser alcançado um resultado;
 - (d) A duração média necessária para a resolução dos litígios;
 - (e) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se houver dados disponíveis;
 - (f) A cooperação eventualmente estabelecida no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiriços.

Artigo 8.º
Eficácia

Os Estados-Membros devem assegurar que os procedimentos de RAL são eficazes e satisfazem as seguintes exigências:

- (a) O procedimento de RAL é facilmente acessível para ambas as partes, independentemente do local onde se encontram;
- (b) As partes têm acesso ao procedimento sem serem obrigadas a nomear um representante legal; no entanto, as partes podem ser representadas ou assistidas por um terceiro em qualquer fase do procedimento;
- (c) O procedimento de RAL é gratuito ou tem custos moderados para os consumidores;
- (d) O litígio é resolvido no prazo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL recebeu a queixa. No caso de litígios complexos, a entidade de RAL pode prorrogar este período de tempo.

Artigo 9.º
Equidade

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, em procedimentos de RAL:

- (a) As partes têm a possibilidade de exprimir o seu ponto de vista e de conhecer os argumentos e factos invocados pela outra parte, bem como eventuais pareceres de especialistas;
 - (b) Os resultados do procedimento de RAL são disponibilizados a ambas as partes, por escrito ou num suporte duradouro, indicando as razões em que se baseiam.
2. Os Estados-Membros devem assegurar que, em procedimentos de RAL que visem a resolução do litígio por via da proposta de uma solução,
- (a) O consumidor, antes de aceitar a solução proposta, é informado de que:
 - (i) pode optar por aceitar ou recusar a solução proposta;
 - (ii) a solução proposta pode ser menos favorável do que uma resolução por via judicial que aplique as disposições em vigor;
 - (iii) antes de aceitar ou recusar a solução proposta, tem o direito de solicitar aconselhamento independente;
 - (b) As partes, antes de aceitarem a solução proposta, são informadas das consequências jurídicas dessa aceitação;
 - (c) As partes, antes de darem o seu consentimento à solução proposta ou a um acordo amigável, dispõem de um período de tempo razoável para reflectir.

CAPÍTULO III

INFORMAÇÃO E COOPERAÇÃO

Artigo 10.º

Informação prestada pelos comerciantes aos consumidores

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os comerciantes estabelecidos no seu território informam os consumidores das entidades de RAL de que dependem e com competência para dirimir eventuais litígios que os oponham aos consumidores. Estas informações devem incluir os endereços dos sítios Web das entidades de RAL em questão e especificar se o comerciante se compromete a recorrer a estas entidades para resolver litígios com consumidores.
2. As informações referidas no n.º 1 devem figurar no sítio Web do comerciante (se for esse o caso) de uma forma directa, bem visível e permanentemente acessível, nos termos e nas condições gerais dos contratos de venda de bens ou da prestação de serviços entre o comerciante e um consumidor e nas facturas e nos recibos relativos a estes contratos. Devem especificar onde podem ser encontradas outras informações sobre a entidade de RAL em causa e sobre as condições para a ela recorrer.
3. O disposto no presente artigo aplica-se sem prejuízo do disposto nos artigos 6.º, 7.º e 8.º da Directiva 2011/83/UE relativamente à informação a prestar ao consumidor em

matéria de contratos celebrados à distância ou contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

Artigo 11.º

Assistência aos consumidores

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os consumidores possam obter assistência nos litígios de que são parte resultantes da venda de bens ou da prestação de serviços além fronteiras. Essa assistência deve ter por objectivo primordial ajudar os consumidores a aceder à entidade de RAL que opera noutro Estado-Membro e que é competente para dirimir os litígios transfronteiriços.
2. Os Estados-Membros podem delegar a responsabilidade pelas tarefas referidas no n.º 1 nos respectivos centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor, em associações de consumidores ou em qualquer outro organismo.

Artigo 12.º

Informações gerais

Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL, as associações de consumidores, as associações empresariais, os centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor e, se for caso disso, os organismos designados nos termos do artigo 11.º, n.º 2, divulgam, nas suas instalações e nos respectivos sítios Web, a lista das entidades de RAL referidas no artigo 17.º, n.º 3.

Artigo 13.º

Cooperação entre as entidades de RAL em matéria de resolução de litígios transfronteiriços

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL cooperam na resolução de litígios transfronteiriços.
2. Quando existe na União uma rede de entidades de RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiriços num determinado sector, os Estados-Membros devem incentivar as entidades de RAL do sector em questão a aderirem a essa rede.
3. A Comissão publica uma lista com os nomes e os contacto das redes referidas no n.º 1. A Comissão deve, se necessário, actualizar essa lista de dois em dois anos.

Artigo 14.º

Cooperação entre as entidades de RAL e as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação da União em matéria de protecção dos consumidores

1. Os Estados-Membros devem assegurar a cooperação entre as entidades de RAL e as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação da União em matéria de protecção dos consumidores.
2. Esta cooperação deve incluir o intercâmbio de informações sobre as práticas dos comerciantes que tenham sido alvo de queixas de consumidores. Deve também

incluir a prestação de informações e avaliações técnicas por parte das autoridades nacionais a entidades de RAL, sempre que essas avaliações ou informações sejam necessárias para o tratamento dos litígios individuais.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que a cooperação e os intercâmbios de informação referidos nos n.ºs 1 e 2 cumprem as normas relativas à protecção de dados pessoais estabelecidas na Directiva 95/46/CE.

CAPÍTULO IV

ACOMPANHAMENTO DAS ENTIDADES DE RAL

Artigo 15.º

Designação das autoridades competentes

1. Cada Estado-Membro deve designar uma autoridade competente para acompanhar o funcionamento e o desenvolvimento das entidades de RAL estabelecidas no seu território. Cada Estado-Membro deve notificar à Comissão a autoridade que tiver designado.
2. A Comissão deve estabelecer uma lista de autoridades competentes que lhe tenham sido notificadas nos termos do n.º 1 e publicá-la *no Jornal Oficial da União Europeia*.

Artigo 16.º

Informações a comunicar às autoridades competentes pelas entidades de RAL

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL estabelecidas no seu território notificam as seguintes informações à autoridade competente:
 - (a) A sua designação, os dados de contacto e o endereço do sítio Web;
 - (b) Dados sobre a sua estrutura e o seu financiamento, incluindo informações sobre as pessoas singulares responsáveis pela resolução alternativa de litígios, o seu financiamento e empregador;
 - (c) As suas normas processuais;
 - (d) Os seus honorários, se aplicável;
 - (e) A duração aproximada da tramitação dos procedimentos de RAL;
 - (f) A língua ou as línguas em que podem ser apresentadas as queixas e em que pode ser tramitado o procedimento de RAL;
 - (g) Uma declaração sobre os elementos necessários para estabelecer a sua competência;
 - (h) Uma declaração fundamentada, com base numa auto-avaliação, expondo os motivos pelos quais a entidade de RAL tem esta qualidade no âmbito da

presente directiva e a sua conformidade com as exigências impostas no capítulo II.

Em caso de alterações às informações referidas nas alíneas a) a g), as entidades de RAL devem notificar de imediato a autoridade competente.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL comunicam às autoridades competentes, pelo menos uma vez por ano, as seguintes informações:
 - (a) O número de litígios recebidos e os tipos de queixas a que se referem;
 - (b) A taxa de procedimentos de RAL que foram interrompidos antes de ser alcançado um resultado;
 - (c) O lapso de tempo necessário, em média, para a resolução dos litígios recebidos;
 - (d) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se houver dados disponíveis;
 - (e) Estatísticas pertinentes que demonstrem a forma como os comerciantes recorrem à resolução alternativa de litígios para os diferendos que os opõem aos consumidores;
 - (f) Problemas recorrentes que conduziram a litígios entre consumidores e comerciantes;
 - (g) Se for caso disso, uma avaliação da eficácia da sua cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiriços;
 - (h) Uma auto-avaliação da eficácia dos procedimentos de RAL facultados pela entidade e das formas possíveis de melhorar o seu desempenho.

Artigo 17.º

Papel das autoridades competentes e da Comissão

1. As autoridades competentes devem avaliar, com base nas informações recebidas nos termos do artigo 16.º, n.º 1, se as entidades de RAL que lhes foram notificadas podem ser consideradas enquanto tal no âmbito da presente directiva e se satisfazem as exigências impostas no capítulo II.
2. As autoridades competentes devem, com base na avaliação referida no n.º 1, elaborar uma lista de entidades de RAL que satisfazem as exigências impostas no n.º 1.

A lista deve incluir os seguintes elementos:

- (a) A designação, os dados de contacto e os endereços dos sítios Web dessas entidades de RAL;
- (b) Os seus honorários, se for caso disso;

- (c) A língua ou línguas em que podem ser apresentadas as queixas e em que pode ser tramitado o procedimento de RAL;
- (d) Os elementos necessários para estabelecer a sua competência;
- (e) A presença física obrigatória das partes ou dos seus representantes, se necessário; e
- (f) O carácter vinculativo, ou não, da decisão que resultou do procedimento.

As autoridades competentes devem notificar a lista à Comissão. Caso sejam comunicadas à autoridade competente alterações às informações nos termos do artigo 16.º, n.º 1, segundo parágrafo, a lista deve ser actualizada de imediato e as informações pertinentes comunicadas à Comissão.

3. A Comissão deve estabelecer uma lista de entidades de RAL que lhe tenham sido comunicadas nos termos do n.º 2 e actualizá-la sempre que lhe forem notificadas alterações em conformidade com o disposto no n.º 2, segunda frase do segundo parágrafo. A Comissão deve publicar esta lista e respectivas actualizações e transmiti-las às autoridades competentes e aos Estados-Membros.
4. As autoridades competentes devem publicar, no seu sítio Web e através de outros meios que considerarem adequados, a lista consolidada de entidades de RAL a que se refere o n.º 3.
5. De dois em dois anos, as autoridades competentes devem publicar um relatório sobre o desenvolvimento e o funcionamento das entidades de RAL. Este relatório deve, nomeadamente:
 - (a) Identificar eventuais domínios em os procedimentos de RAL ainda não tratem de litígios abrangidos pela presente directiva;
 - (b) Identificar as melhores práticas das entidades de RAL;
 - (c) Assinalar as eventuais deficiências, com base em estatísticas, que dificultam o funcionamento das entidades de RAL em caso de litígios nacionais e transfronteiriços;
 - (d) Formular recomendações sobre formas de melhorar, se for caso disso, o funcionamento das entidades de RAL.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 18.º *Sanções*

Os Estados-Membros devem estabelecer as regras relativas às sanções aplicáveis em caso de infracção às disposições nacionais adoptadas nos termos do artigo 10.º e do artigo 16.º, n.ºs 1 e

2, da presente directiva e tomar todas as medidas necessárias para assegurar o seu cumprimento. As sanções previstas devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.

Artigo 19.º
Alteração ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004

No anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 é aditado o seguinte ponto:

«20. Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho, de, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL) (JO L ... de, p. ...): Artigo 10.º»

Artigo 20.º
Alteração à Directiva 2009/22/CE

No anexo da Directiva 2009/22/CE é aditado o seguinte ponto:

«14. Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho, de, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL) (JO L ... de, p. ...): Artigo 10.º»

Artigo 21.º
Comunicação

1. O mais tardar até [Serviço das Publicações inserir a data mencionada no artigo 22.º, n.º1, = data de aplicação da directiva], os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o seguinte:
 - (a) Se for caso disso, as designações e os dados de contacto dos organismos designados nos termos do artigo 11.º, n.º 2; e
 - (b) As autoridades competentes designadas nos termos do artigo 15.º, n.º 1.Os Estados-Membros devem informar a Comissão de qualquer alteração posterior a estas informações.
2. O mais tardar até [*Serviço das Publicações: inserir a data correspondente a seis meses após a data de aplicação a ser inserida no artigo 22.º, n.º 1*], os Estados-Membros devem comunicar à Comissão a primeira lista referida no artigo 17.º, n.º 2.
3. A Comissão deve transmitir aos Estados-Membros as informações referidas no n.º 1, alínea a).

Artigo 22.º
Transposição

1. Os Estados-Membros devem pôr em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva o mais tardar até [*Serviço das Publicações: inserir data correspondente a 18 meses após a entrada em vigor*]. Os Estados-Membros devem comunicar imediatamente à Comissão o texto dessas disposições, bem como um quadro de correspondência entre as mesmas e a presente directiva.

Quando os Estados-Membros adoptarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência serão estabelecidas pelos Estados-Membros.

2. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adoptarem no domínio abrangido pela presente directiva.

Artigo 23.º
Relatório

O mais tardar em [*Serviço das Publicações: inserir data correspondente a cinco anos após a data de entrada em vigor*], e posteriormente de três em três anos, a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu um relatório sobre a aplicação da presente directiva. Este relatório deve analisar o desenvolvimento e a utilização de entidades de RAL, bem como o impacto da presente directiva nos consumidores e comerciantes. O relatório deve ser acompanhado, se for caso disso, de propostas de alteração da presente directiva.

Artigo 24.º
Entrada em vigor

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

Artigo 25.º
Destinatários

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

ANEXO

1. Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores e que altera as Directivas 90/619/CEE do Conselho, 97/7/CE e 98/27/CE (artigo 14.º, n.º 1), JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.
2. Directiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de Janeiro de 2009, sobre a protecção do consumidor relativamente a determinados aspectos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca (artigo 14.º, n.º 2) JO L 33 de 3.2.2009, p. 10.
3. Directiva 2004/39/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Abril de 2004, relativa aos mercados de instrumentos financeiros, que altera as Directivas 85/611/CEE e 93/6/CEE do Conselho e a Directiva 2000/12/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Directiva 93/22/CEE do Conselho (artigo 53.º, n.º 1) JO L 145 de 30.4.2004, p. 1.
4. Directiva 2002/92/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro de 2002, relativa à mediação de seguros, (artigo 11.º, n.º 1) JO L 9 de 15.1.2003, p. 3.
5. Directiva 97/67/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Dezembro de 1997, relativa às regras comuns para o desenvolvimento do mercado interno dos serviços postais da Comunidade (artigo 19.º, n.º 1, terceiro parágrafo), JO L 52 de 27.2.2008, p. 3.