



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 29.11.2011  
COM(2011) 794 final

2011/0374 (COD)

Proposta de

**REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**à resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento ODR)**

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

### 1. CONTEXTO DA PROPOSTA

A presente proposta, conjuntamente com a proposta de Directiva relativa à resolução alternativa de litígios de consumo («Directiva RAL») tem de ser perspectivada no contexto dos esforços para melhorar o funcionamento do mercado interno a retalho através, nomeadamente, do reforço das vias de recurso dos consumidores no âmbito do comércio electrónico transfronteiriço.

Actualmente, as entidades de RAL em matéria de consumo no que respeita a transacções de comércio electrónico encontram-se dispersas e são incompletas. Além disso, embora metade das entidades de RAL existentes ofereçam aos consumidores a possibilidade de apresentar a sua queixa em linha, muito poucas permitem que os consumidores efectuem toda a tramitação do procedimento em linha (através da resolução de litígios em linha, a seguir designada por ODR)<sup>1</sup>. A possibilidade de todo o procedimento ser realizado em linha traduzir-se-ia num ganho de tempo e simplificaria a comunicação entre as partes.

Com o desenvolvimento do comércio electrónico, os mercados em que operam empresas e consumidores aumentaram significativamente de importância e de dimensão, estendendo-se para além das fronteiras nacionais. Contudo, na opinião tanto dos consumidores como dos comerciantes, é arriscado realizar transacções de comércio electrónico além fronteiras, uma vez que os litígios que delas eventualmente decorram podem não ser facilmente resolvidos devido ao carácter virtual da transacção.

A falta de meios de reparação eficazes para as queixas resultantes de transacções transfronteiriças em linha tem consequências nefastas, tanto para os consumidores como para as empresas. O facto de não poderem fazer compras transfronteiriças em linha representa uma desvantagem para os consumidores, que deixam de poder comparar os custos dos produtos no vasto mercado da UE e de os comprarem onde forem mais baratos. As empresas, em especial as pequenas e médias empresas, não ousam adquirir as competências administrativas necessárias para fazer face a litígios que as oponham a consumidores residentes noutro Estado-Membro. Esta situação trava o desenvolvimento do mercado interno digital.

No âmbito da estratégia «Europa 2020», a iniciativa emblemática «Uma Agenda Digital para a Europa»<sup>2</sup> anunciou um plano de acção da UE destinado a melhorar os mecanismos de RAL, através do qual a Comissão «*proponha uma ferramenta de apresentação de recursos em linha à escala da UE para o comércio electrónico*» a fim de reforçar a confiança dos consumidores e das empresas no mercado digital. No Acto para o Mercado Único para 2011<sup>3</sup> destaca-se como uma das prioridades assegurar a criação de «*meios de recurso extrajudiciais capazes de*

---

<sup>1</sup> Segundo o relatório de 2010 da rede de Centros Europeus do Consumidor, mais de metade das queixas (56,3 %) recebidas pela rede CEC-Net estava relacionada com transacções de comércio electrónico. No entanto, 91 % das 35 000 queixas transfronteiriças recebidas pela rede CEC-Net em 2010 não puderam ser apreciadas no âmbito de mecanismos de resolução alternativa de litígios noutro Estado-Membro por não existirem mecanismos deste tipo adequados ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010\\_annual\\_report\\_ecc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf)).

<sup>2</sup> Iniciativa emblemática da estratégia «Europa 2020»: «Uma Agenda Digital para a Europa» - COM(2010) 245, p.13.

<sup>3</sup> Comunicação da Comissão «Acto para o Mercado Único» COM (2011) 206, p.9.

*garantir uma solução fácil, rápida e barata para os consumidores, que seja susceptível de manter as relações das empresas com os seus clientes. Esta acção incluirá uma vertente para o comércio electrónico.»*

Tendo em conta os problemas identificados, a proposta de regulamento visa estabelecer um sistema de ODR a nível de toda a UE, de modo a facilitar a resolução em linha de litígios relacionados com a venda de bens ou a prestação de serviços transfronteiriços por via electrónica entre um comerciante e um consumidor.

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

### **2.1. Recolha de conhecimentos especializados e consulta das partes interessadas**

Vários estudos realizados pela Comissão sobre a RAL abordaram questões relativas a instrumentos de resolução de litígios em linha. Destes estudos destacam-se, em 2009, um sobre a utilização da resolução alternativa de litígios na União Europeia, que analisa de forma aprofundada as entidades de RAL existentes e o respectivo funcionamento em todos os Estados-Membros, e outro sobre as vias de recurso na União Europeia: experiências, percepções e escolhas dos consumidores<sup>4</sup>, 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 Europeia.

A consulta pública sobre a utilização da RAL, lançada em Janeiro de 2011, também trata de questões relativas à ODR e analisa a melhor forma de garantir as vias de recurso dos consumidores em transacções de comércio electrónico transfronteiriças<sup>5</sup>. Foi manifestado um grande apoio à necessidade de melhorar as ferramentas de ODR, em especial para as transacções de comércio electrónico, em relação às quais se regista um número crescente de queixas relativas, sobretudo, a casos em que estão envolvidos pequenos montantes. Foi especialmente destacada a necessidade de se considerar as questões da língua e da comunicação de informações adequadas às partes sobre o procedimento e os seus resultados. Para a grande maioria dos inquiridos, seria importante tirar partido das experiências positivas adquiridas em sectores específicos.

O debate que teve lugar durante a cimeira sobre a resolução alternativa de litígios para o mercado interno e os consumidores, organizada conjuntamente pelos serviços da Comissão e do Parlamento Europeu, em Março de 2011, mostrou existir um apoio geral ao desenvolvimento de ferramentas para a resolução dos litígios de consumo linha através de uma acção da UE, que tenha por objectivo clarificar as condições e assegurar um nível elevado de qualidade dos mecanismos de RAL destinados ao comércio electrónico em todos os sectores. O workshop «*ADR: how to make it work better?*» (RAL: como melhorar o seu

---

<sup>4</sup> «Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions», 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf)

<sup>5</sup> Consulta pública sobre a utilização da resolução alternativa de litígios (RAL) para a resolução de litígios ligados a transacções e práticas comerciais na UE. Respostas e síntese das respostas em: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm)

funcionamento?), organizado em Abril de 2011 durante a Cimeira Europeia dos Consumidores<sup>6</sup>, abordou questões relacionadas com a resolução de litígios em linha.

Por fim, a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD) também foi consultada.

## **2.2. Avaliação de impacto**

A Comissão realizou uma avaliação de impacto detalhada, analisando uma série de opções políticas no âmbito dos dois temas seguintes: «*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 extrajudiciais imparciais, transparentes e eficazes para a resolução de litígios de consumo ligados a transacções de comércio electrónico transfronteiriças. Em especial, um regulamento estabelecerá um sistema em linha à escala da UE, que possa, dirimir de forma eficaz litígios relacionados com transacções de comércio electrónico transfronteiriças, tendo por base a cobertura completa que oferecerão os mecanismos de RAL de qualidade, em conformidade com a Directiva RAL.

## **3. ELEMENTOS JURÍDICOS DA PROPOSTA**

### **3.1. O funcionamento do sistema de resolução de litígios em linha à escala da UE**

#### *3.1.1. Estabelecimento do sistema europeu de resolução de litígios em linha*

A presente proposta tem por objectivo a instituição de uma plataforma europeia de resolução de litígios em linha (plataforma de ODR). Este mecanismo assume a forma de um sítio Web interactivo com um ponto de entrada único para os consumidores e comerciantes que pretendam resolver extrajudicialmente um litígio surgido no âmbito de uma transacção de comércio electrónico transfronteiriça. A plataforma pode ser consultada em todas as línguas oficiais da UE e a sua utilização é gratuita. As entidades de RAL instituídas nos Estados-Membros que tenham sido notificadas à Comissão em conformidade com a Directiva RAL serão registadas electronicamente na plataforma de ODR.

Consumidores e comerciantes poderão apresentar as suas queixas através de um formulário electrónico, disponível no sítio Web da plataforma em todas as línguas oficiais da UE. A plataforma permitirá verificar se uma queixa pode ser tratada e procurará obter o acordo das partes para a transmitir à entidade de RAL competente para dirimir o litígio. Esta entidade procurará resolver o litígio no âmbito dos seus procedimentos próprios no prazo de 30 dias a contar da data de recepção da queixa. Terá de comunicar à plataforma determinadas informações relativas à tramitação do procedimento (data em que a queixa foi comunicada às partes, data em que o litígio foi resolvido, resultado do litígio).

A proposta visa a constituição de uma rede de facilitadores da resolução de litígios em linha («rede de facilitadores de ODR»), que incluirá um ponto de contacto para a ODR por Estado-Membro. Esta rede prestará assistência à resolução de litígios apresentados através da plataforma de ODR.

---

<sup>6</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp)

### *3.1.2. Informações relativas ao sistema de ODR à escala da UE*

Ao abrigo da presente proposta, os comerciantes estabelecidos na União que exercem actividades de comércio electrónico transfronteiriço devem comunicar aos consumidores informações relativas à plataforma de ODR. O acesso a essas informações deve estar acessível de forma simples, directa e permanente nos sítios Web dos comerciantes, bem como quando o consumidor apresenta uma queixa junto do comerciante.

### *3.1.3. Acompanhamento*

Será elaborado um relatório anual de actividades sobre o funcionamento da plataforma. As autoridades competentes que serão instituídas nos Estados-Membros de acordo com a Directiva RAL assegurar-se-ão de que as entidades de RAL observam as obrigações previstas no presente regulamento. De três em três anos, a Comissão elaborará um relatório sobre a aplicação do regulamento, que transmitirá ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

### *3.1.4. Regras relativas à protecção de dados*

Os dados inseridos na plataforma de ODR pelas partes e as entidades de RAL serão armazenados numa base de dados e estarão sujeitos à legislação aplicável em matéria de protecção dos dados.

## **3.2. Princípio da subsidiariedade**

A base legal da proposta é o artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

O desenvolvimento, à escala europeia, de um sistema de ODR para os litígios transfronteiriços, baseado nas entidades de RAL já existentes nos Estados-Membros e que respeite as respectivas normas processuais, reforçará a confiança no mercado interno digital a retalho e permitirá novas oportunidades para as empresas.

Apesar do volume actual das transacções de comércio electrónico transfronteiriças ser baixo, o mercado digital de retalho tem conhecido uma expansão célere nos Estados-Membros. É, portanto, necessário garantir vias de recurso extrajudiciais simples, pouco onerosas e eficazes para aumentar a confiança dos consumidores e dos comerciantes nas transacções transfronteiriças em linha.

Ao nível da União, é necessário criar uma plataforma de ODR, instrumento indispensável para promover o comércio electrónico. Por outro lado, é imperativo assegurar aos consumidores europeus o mesmo nível de protecção e incentivar práticas competitivas entre as empresas, potenciando, deste modo, a troca de produtos e de serviços em linha além fronteiras.

## **3.3. Princípio da proporcionalidade**

A proposta está em conformidade com o princípio da proporcionalidade pelas seguintes razões:

A proposta pretende criar os meios mais eficazes de alcançar o objectivo almejado aos custos mais baixos em termos comparativos. A abordagem regulamentar prevista não implicará a

criação de uma estrutura completamente nova a nível da UE, mas basear-se-á nas entidades de RAL nacionais já existentes que respeitem as exigências da legislação da União aplicável.

O regulamento proposto assegurará, por conseguinte, através de serviços de RAL de qualidade, a cobertura total dos litígios transfronteiriços em linha, limitando simultaneamente os custos de aplicação apenas aos elementos que a proposta acrescenta às entidades de RAL já existentes a nível nacional.

As disposições que são propostas foram analisadas à luz do critério da proporcionalidade e objecto de uma consulta aprofundada, de molde a assegurar que o regulamento seja adequado e proporcionado.

#### **4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL**

A presente acção inscreve-se no programa «Consumidores» para o período de 2014 a 2020<sup>7</sup>. O impacto orçamental será compensado por uma reafecção a título dos exercícios de 2012 e 2013. As dotações financeiras para a execução da presente proposta entre 2012 e 2020 serão de 4,586 milhões de euros a preços correntes. Os recursos humanos previstos serão preenchidos por funcionários da Direcção-Geral já afectados à gestão da acção e que foram reafectados na Direcção-Geral, a complementar, se necessário, por dotações adicionais que podem ser concedidas à Direcção-Geral gestora no âmbito do processo de afectação anual e tendo em conta as restrições orçamentais. A proposta é acompanhada de uma ficha financeira.

---

<sup>7</sup> Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on a consumer programme 2014-2020, SEC(2011) 1320 final and SEC(2011) 1321 final.

Proposta de

**REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**à resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento ODR)**

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 projecto de acto legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu<sup>8</sup>,

Após consulta da Autoridade Europeia para a Protecção de Dados,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) Nos termos do artigo 169.º, n.ºs 1 e 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através das medidas que adoptar em aplicação do artigo 114.º do Tratado. 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) Em conformidade com o artigo 26.º, n.º 2, do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias e dos serviços é assegurada. Para que tenham confiança no mercado interno e beneficiem da sua dimensão digital, é necessário que os consumidores tenham acesso a meios simples e pouco onerosos de resolver os litígios ligados à venda de bens ou à prestação de serviços em linha. Este aspecto assume especial importância quando os consumidores efectuam compras além fronteiras.
- (3) No Acto para o Mercado Único<sup>9</sup>, a Comissão considerou a legislação em matéria de resolução alternativa de litígios, que inclui uma vertente relativa ao comércio electrónico, como um das doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança no mercado único.

---

<sup>8</sup> JO C ... de ..., p. ....

<sup>9</sup> Comunicação da Comissão «Acto para o Mercado Único» COM (2011) 206, p.9.

- (4) O Conselho Europeu convidou o Parlamento e o Conselho a adoptar, até ao final de 2012, um primeiro conjunto de medidas prioritárias, a fim de imprimir um novo impulso ao mercado único<sup>10</sup>.
- (5) O mercado interno é uma realidade para os consumidores nas suas vidas quotidianas, quando viajam, fazem compras e efectuam pagamentos. Os consumidores são os principais protagonistas do mercado interno, devendo, por isso, ser a sua preocupação fundamental. A dimensão digital do mercado interno está a tornar-se indispensável tanto para os consumidores como para os comerciantes. Cada vez mais, os consumidores compram através da Internet e são cada vez mais numerosos os comerciantes que vendem em linha. Comerciantes e consumidores devem poder realizar transacções num ambiente digital com toda a confiança.
- (6) A possibilidade de resolver um litígio de forma simples e pouco onerosa pode estimular a confiança dos consumidores e dos comerciantes no mercado digital. Todavia, consumidores e comerciantes continuam a ter dificuldades em encontrar soluções extrajudiciais, em especial para os litígios que os opõem e que resultam de transacções transfronteiriças em linha. Assim, frequentemente, esses litígios não são resolvidos.
- (7) A resolução de litígios em linha faculta uma solução extrajudicial simples e pouco onerosa para litígios resultantes de transacções transfronteiriças em linha. Actualmente, contudo, nenhum mecanismo permite aos consumidores e aos comerciantes resolver tais litígios por meios electrónicos. Tal conduz a situações lesivas dos interesses dos consumidores, actua como um obstáculo às transacções transfronteiriças em linha, cria desigualdades de condições para os comerciantes e dificulta o desenvolvimento do comércio electrónico.
- (8) O presente regulamento aplica-se à resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes da venda de bens e da prestação de serviços transfronteiriços em linha; não é aplicável quando o consumidor ou o comerciante não esteja estabelecido ou não resida num Estado-Membro da União no momento da encomenda ou quando o comerciante e o consumidor estejam estabelecidos ou forem residentes no mesmo Estado-Membro.
- (9) O presente regulamento deve ser aplicável 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 comercial<sup>11</sup>, 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 comercial<sup>12</sup>, no Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Julho de 2007, relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais («Roma II»)<sup>13</sup> 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»)<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> 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, p. 1-2.

<sup>11</sup> JO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

<sup>12</sup> JO L 12 de 16.1.2001, p. 32.

<sup>13</sup> JO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

<sup>14</sup> JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

- (10) Entende-se por «consumidor» as pessoas singulares que actuem fora 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..
- (11) Entende-se por «venda de bens ou prestação de serviços em linha», uma transacção relativa a uma venda de bens ou uma prestação de serviços em linha em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio Web ou através de outros meios electrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio Web ou através de outros meios electrónicos. Esta definição deve abranger igualmente os casos em que o consumidor acede ao sítio Web ou a outros serviços da sociedade da informação através de um dispositivo electrónico móvel, como um telemóvel.
- (12) O presente regulamento não se aplica a litígios entre consumidores e comerciantes resultantes da venda de bens e da prestação de serviços transfronteiriços que não sejam efectuados em linha. O presente regulamento não se aplica a litígios entre comerciantes.
- (13) O presente regulamento deve ser considerado em conjugação com a Directiva .../.../UE [número de referência a ser inserido pelo Serviço das Publicações] do Parlamento Europeu e do Conselho, de [data de adopção a ser inserida pelo Serviço das Publicações], relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Directiva RAL),<sup>15</sup> por força da qual os Estados-Membros são obrigados a assegurar que todos os litígios entre consumidores e comerciantes residentes ou estabelecidos na União e que decorrem da venda de bens ou da prestação de serviços possam ser dirimidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios.
- (14) O presente regulamento tem por objectivo criar uma plataforma de resolução de litígios em linha (ODR) à escala europeia. Esta plataforma deverá assumir a forma de um sítio Web interactivo, com um ponto de entrada único para os consumidores e comerciantes que pretendam resolver por via extrajudicial os litígios decorrentes de uma transacção transfronteiriça de comércio electrónico . Deverá permitir que, através da utilização de um formulário electrónico disponível em todas as línguas oficiais da União, os consumidores e os comerciantes apresentem queixas que são transmitidas a uma entidade competente de resolução alternativa de litígios RAL. A plataforma deverá ser o veículo através do qual as entidades de RAL e as partes têm a possibilidade de conduzir o procedimento de resolução de litígios.
- (15) Um sistema de ODR a nível europeu deverá basear-se nas entidades já existentes nos Estados-Membros e no respeito das tradições jurídicas dos Estados-Membros. As entidades de RAL destinatárias de uma queixa através da plataforma de ODR deverão, por conseguinte, aplicar as suas próprias regras processuais, nomeadamente em matéria de custos. No entanto, o presente regulamento pretende estabelecer algumas regras comuns aplicáveis a esses procedimentos para salvaguardar a sua eficácia, que incluem, nomeadamente, a resolução célere deste tipo de litígios.

---

<sup>15</sup> JO L ...de ..., p. ...

- (16) O estabelecimento de ligações electrónicas entre as entidades de RAL notificadas à Comissão em conformidade com o artigo 17.º, n.º 2, da Directiva .../.../UE [= Directiva RAL] *número de referência a inserir pelo Serviço das Publicações* e a plataforma europeia de ODR deverá permitir a plena cobertura das vias de recurso extrajudiciais em linha para os litígios transfronteiriços resultantes da venda de bens e da prestação de serviços em linha.
- (17) O presente regulamento não obsta ao funcionamento de qualquer entidade de resolução de litígios em linha existente na União. Não deve impedir as entidades de RAL de dirimir litígios transfronteiriços em linha que lhes tiverem sido submetidos por outros meios que não a plataforma de ODR.
- (18) Uma rede de facilitadores da resolução de litígios em linha deve prestar ajuda à resolução de litígios relativos a queixas transmitidas através da plataforma de ODR. Essa rede deve ser constituída por pontos de contacto de ODR nos Estados-Membros que integram facilitadores de resolução de litígios em linha.
- (19) O direito à acção e a um tribunal imparcial são direitos fundamentais garantidos pelo artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Os procedimentos de resolução de litígios em linha não têm por objectivo substituir-se aos processos judiciais e não podem privar os consumidores ou os comerciantes dos seus direitos de obter reparação junto dos tribunais. Nenhuma disposição do presente regulamento deverá, por conseguinte, impedir as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial.
- (20) O tratamento de informações nos termos do presente regulamento deve respeitar as normas em matéria de protecção de dados pessoais estabelecidas na 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<sup>16</sup> e no Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Dezembro de 2000, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados<sup>17</sup>. Estas normas devem aplicar-se ao tratamento de dados pessoais efectuado ao abrigo do presente regulamento pelos diversos intervenientes da plataforma, independentemente de estes actuarem a título individual ou em colaboração com outros intervenientes da plataforma.
- (21) Os titulares dos dados devem ser informados do tratamento dos seus dados pessoais na plataforma de ODR e dos seus direitos no que respeita a esse tratamento, por meio de uma declaração de confidencialidade dos dados/protecção da vida privada que a Comissão deve tornar pública e que explique, numa linguagem simples e clara, as operações de tratamento levadas a cabo sob a responsabilidade dos vários intervenientes da plataforma, em conformidade com os artigos 11.º e 12.º do Regulamento (CE) n.º 45/2001 e com a legislação nacional adoptada em conformidade com os artigos 10.º e 11.º da Directiva 95/46/CE.

---

<sup>16</sup> JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

<sup>17</sup> JO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

- (22) Nos seus sítios Web, os comerciantes devem facultar aos consumidores informações sobre a plataforma de ODR e incluir uma ligação electrónica para a sua página de entrada. Também deverão fornecer essas informações sempre que um consumidor apresente uma queixa a um comerciante, a um sistema de reclamações de consumidores gerido pelo comerciante ou a um mediador de empresa. Esta obrigação não deve prejudicar a aplicação do artigo 10.º, n.ºs 1 a 3, da Directiva .../.../UE [número de referência a ser inserido pelo Serviço das Publicações] relativa à informação que deve ser prestada pelos comerciantes aos consumidores sobre os procedimentos de RAL a que os primeiros estão sujeitos e sobre o seu compromisso de utilizarem ou não os mecanismos de resolução alternativa de litígios que os oponham aos consumidores. Além disso, esta obrigação deve ser sem prejuízo do disposto nos artigos 6.º, n.º 1, alínea t), e 8.º da Directiva de 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011 relativa aos direitos dos consumidores<sup>18</sup>. O artigo 6.º, n.º 1, alínea t), da Directiva de 2011/83/UE prevê que, para contratos de consumo celebrados à distância ou fora de instalações, o comerciante deve informar o consumidor sobre a possibilidade de ser utilizado um mecanismo extrajudicial de resolução de litígios a que o comerciante está sujeito, e sobre o respectivo modo de acesso, antes de o consumidor se vincular contratualmente.
- (23) Em conformidade com o artigo 290.º do TFUE, deve ser delegado na Comissão o poder de adoptar actos que completem ou alterem certos elementos não essenciais do presente regulamento no que diz respeito ao tipo de informações que o autor da queixa deve facultar no formulário electrónico disponível na plataforma de ODR. Importa, em especial, que a Comissão proceda a consultas adequadas durante os trabalhos preparatórios, inclusive a nível de peritos. Na preparação e elaboração de actos delegados, a Comissão deve assegurar a transmissão simultânea, a tempo e adequada dos documentos pertinentes ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
- (24) Por forma a garantir condições uniformes para a execução do presente regulamento, devem ser conferidos poderes de execução à Comissão no que diz respeito ao funcionamento da plataforma de ODR, às modalidades de apresentação de uma queixa e à cooperação no âmbito da rede de facilitadores de ODR. Esses poderes devem ser exercidos em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 2011, que estabelece as normas e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão. O procedimento consultivo deve ser utilizado para a adopção de actos de execução relativos ao formulário electrónico, dada a sua natureza puramente técnica. O processo de exame deve ser utilizado para a adopção de normas relativas às modalidades da cooperação entre os membros da rede de facilitadores de ODR para resolução de litígios em linha.
- (25) Atendendo a que os objectivos do presente regulamento, isto é, a criação de uma plataforma europeia de resolução de litígios em linha para a resolução de litígios transfronteiriços em linha, regida por regras comuns, não podem, devido à escala e aos efeitos da acção, ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros e podem, pois, ser melhor alcançados a nível da União, esta 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 de proporcionalidade

---

<sup>18</sup> JO L ... de ..., p. ....

consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar aquele objectivo.

- (26) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, designadamente, nos artigos 7.º, 38.º e 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

## **CAPÍTULO I**

### **Disposições gerais**

#### *Artigo 1.º* *Objecto*

O presente regulamento tem por objectivo contribuir para o funcionamento do mercado interno e, nomeadamente, do mercado interno digital, bem como para um elevado nível de protecção dos consumidores, através da criação de uma plataforma que facilite a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes, em linha e por via extrajudicial, de forma imparcial, transparente, eficaz e justa.

#### *Artigo 2.º* *Âmbito de aplicação*

O presente regulamento é aplicável à resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual resultantes da venda de bens e da prestação de serviços transfronteiriços em linha, entre consumidores e comerciantes, por intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios conforme com a Directiva [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) a inserir pelo Serviço das Publicações] e que pressuponham a utilização de uma plataforma europeia de resolução de litígios em linha.

#### *Artigo 3.º* *Relação com outra legislação da União*

O presente regulamento aplica-se sem prejuízo do disposto na Directiva 2008/52/CE, no Regulamento (CE) n.º 44/2001, do Regulamento (CE) n.º 864/2007 e no Regulamento (CE) n.º 593/2008.

#### *Artigo 4.º* *Definições*

Para efeitos do presente regulamento, 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 uma pessoa colectiva, pública ou privada, que actue, nomeadamente por intermédio de uma 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) «Venda de bens ou prestação de serviços em linha», uma transacção relativa a uma venda de bens ou uma prestação de serviços em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio Web ou através de outros meios electrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio Web ou através de outros meios electrónicos;
- d) «Meio electrónico», um meio que utiliza equipamento electrónico para o processamento (incluindo a compressão digital) e o armazenamento de dados transmitidos, transportados e recebidos por fios, rádio, meios ópticos ou outros meios electromagnéticos.

Os seguintes serviços não são considerados como serviços prestados por meios electrónicos:

- Serviços *off-line*:
  - Serviços de conteúdo material mesmo quando impliquem a utilização de dispositivos electrónicos como a distribuição automática de notas e bilhetes (notas de banco e bilhetes de comboio), acesso a redes rodoviárias, parques de estacionamento pagos, mesmo que existam dispositivos electrónicos à entrada ou saída para controlar o acesso e/ou garantir o correcto pagamento;
  - Serviços que não sejam fornecidos através de sistemas electrónicos de armazenagem e tratamento de dados, como serviços de telefonia vocal, serviços de fax ou telex, serviços prestados por telefonia vocal ou fax; consulta de um médico por telefone ou fax; consulta de um advogado por telefone ou fax; marketing directo por telefone ou fax.
- e) «Venda de bens ou prestação de serviços transfronteiriços em linha», uma venda de bens ou prestação de serviços em linha em que o consumidor, no momento em que encomenda esses bens ou serviços reside num Estado-Membro diferente daquele em que o comerciante está estabelecido;
  - f) Um comerciante está «estabelecido»:
    - no local onde exerce a sua actividade, se se tratar de uma pessoa singular;
    - no local da sua sede social, administração central ou da sua principal actividade, se se tratar de uma empresa ou outra pessoa colectiva ou associação de pessoas singulares ou colectivas, ou, se a oferta do comerciante ou a entrega dos bens ou serviços encomendados resultar da exploração de uma sucursal, de uma agência ou de qualquer outro estabelecimento, no local em que essa sucursal, agência ou outro estabelecimento se situe;
  - g) «Procedimento de resolução alternativa de litígios» (a seguir «procedimento de RAL»), um mecanismo extrajudicial para a resolução de um litígio através da

intervenção de uma entidade de resolução de litígios, que propõe ou impõe uma solução ou reúne as partes com o objectivo de facilitar uma solução amigável.

Não devem ser considerados procedimentos de RAL os procedimentos da competência de entidades de resolução de litígios em que as pessoas singulares encarregadas da resolução de litígios sejam empregadas exclusivamente pelo comerciante, a serviços de reclamações dos consumidores geridos pelos comerciantes, as negociações directas entre o consumidor e o comerciante, quer estejam representados ou não, e as tentativas de um juiz para dirimir um litígio durante a tramitação de um processo judicial relativo a esse litígio;

- h) «Entidade de resolução alternativa de litígios (a seguir designada «entidade de RAL»), entidade abrangida pelo artigo 4.º, alínea e), da Directiva [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e da Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL) a inserir pelo Serviço das Publicações], que tenha sido comunicada à Comissão, em conformidade com o artigo 17.º, n.º 2, dessa directiva;
- i) «Autor da queixa», o consumidor ou comerciante que tenha apresentado uma queixa através da plataforma europeia de resolução de litígios em linha;
- j) «Parte requerida», o consumidor ou comerciante contra quem tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma europeia de resolução de litígios em linha;
- k) «Dados pessoais», qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («pessoa em causa»). É considerado identificável todo aquele que possa ser identificado, directa ou indirectamente, nomeadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

## **CAPÍTULO II**

### **Plataforma europeia de resolução de litígios em linha**

#### *Artigo 5.º*

##### *Criação da plataforma europeia de resolução de litígios em linha*

1. A Comissão Europeia deve criar uma plataforma europeia de resolução de litígios em linha («plataforma de ODR»).
2. A plataforma de ODR é um sítio Web interactivo, gratuito e acessível em linha em todas as línguas oficiais da União Europeia; deve constituir um ponto único de entrada para os consumidores e os comerciantes que pretendam a resolução extrajudicial de litígios abrangidos pelo presente regulamento.
3. A plataforma de ODR tem as seguintes funções:
  - a) Disponibilizar um formulário electrónico que pode ser preenchido pelo autor da queixa;

- b) Propor às partes, com base nas informações constantes do formulário electrónico de queixa, uma ou mais entidades de RAL e comunicar os respectivos honorários, se for caso disso, facultar informações relativas à língua ou às línguas do procedimento, à duração aproximada da sua tramitação ou informar o autor da queixa de que não pôde ser identificada qualquer entidade de RAL;
  - c) Transmitir as queixas à entidade de RAL a que as partes acordaram recorrer;
  - d) Possibilitar às partes e à entidade de RAL condução do procedimento de resolução de litígios em linha;
  - e) Disponibilizar um formulário electrónico através do qual as entidades de RAL devem transmitir as informações referidas no artigo 9.º, alínea c);
  - f) Disponibilizar um sistema de *feedback* que permita às partes exprimirem os seus pontos de vista sobre o funcionamento da plataforma de ODR e sobre a entidade RAL que tratou do seu litígio.
  - g) Publicar informações relativas às entidades de RAL notificadas à Comissão em conformidade com o artigo 17.º, n.º 2, da Directiva .../.../UE [número da directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) *a inserir pelo Serviço das Publicações*] que tratam de litígios abrangidos pelo presente regulamento;
  - h) Facultar informação de carácter geral sobre a resolução alternativa de litígios como um meio de resolução extrajudicial de litígios;
  - i) Disponibilizar estatísticas sobre o resultado dos litígios dirimidos pelas entidades de RAL a que foram transmitidas as queixas através da plataforma de ODR.
4. As entidades de resolução alternativa de litígios que tenham sido notificadas à Comissão em conformidade com o artigo 17.º, n.º 2, da Directiva .../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) *a inserir pelo Serviço das Publicações*] e que, segundo os elementos necessários para determinar a respectiva competência transmitidos nos termos do artigo 16.º, n.º 1, alínea g), da Directiva .../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) *a inserir pelo Serviço das Publicações*] são competentes para dirimir os litígios abrangidos pelo presente regulamento devem registar-se, por via electrónica, na plataforma de ODR.
5. A Comissão é responsável pela plataforma de ODR no que diz respeito ao seu desenvolvimento e funcionamento, à sua manutenção e à segurança dos dados dela constantes.

6. A Comissão deve, através de actos de execução, adoptar medidas relativas às modalidades de exercício das funções previstas no n.º 3. Esses actos de execução são adoptados nos termos do procedimento de exame a que se refere o artigo 15.º, n.º 3.

#### *Artigo 6.º*

##### *Rede de facilitadores para a resolução de litígios em linha*

1. Cada Estado-Membro deve designar um ponto de contacto de ODR e comunicar os seus dados à Comissão. Os Estados-Membros podem delegar essa responsabilidade seus centros inscritos na rede de Centros Europeus do Consumidor, nas associações de consumidores ou em qualquer outro organismo. Cada ponto de contacto deve incluir pelo menos dois facilitadores da resolução de litígios em linha (a seguir «facilitadores de ODR»).
2. Os facilitadores de ODR prestam assistência na resolução de litígios relativos a queixas apresentadas através da plataforma, desempenhando as seguintes funções:
  - a) Facilitar, se necessário, a comunicação entre as partes e a entidade de RAL competente;
  - b) Informar os consumidores de outras vias de recurso, caso um litígio não possa ser resolvido através da plataforma devido, por exemplo ao facto de o comerciante não concordar em recorrer à RAL ;
  - c) Apresentar um relatório de actividade anual à Comissão e aos Estados-Membros, baseado na experiência prática adquirida com o exercício das suas funções;
  - d) Informar as partes das vantagens e dos inconvenientes dos procedimentos seguidos pelas entidades de RAL propostas.
3. A Comissão deve criar uma rede de facilitadores da resolução de litígios em linha (a seguir «rede de facilitadores de ODR») que permita a cooperação entre os facilitadores de ODR e contribua para o desempenho das funções mencionadas no n.º 2.
4. A Comissão deve, pelo menos uma vez por ano, convocar uma reunião dos membros da rede de facilitadores de ODR, a fim de permitir um intercâmbio de melhores práticas e a discussão de eventuais problemas recorrentes no funcionamento da plataforma de ODR.
5. A Comissão adopta as regras relativas às modalidades de cooperação entre os facilitadores de ODR através de actos de execução. Esses actos de execução são adoptados nos termos do procedimento de exame a que se refere o artigo 15.º, n.º 3.

#### *Artigo 7.º*

##### *Apresentação de uma queixa*

1. Para apresentar uma queixa à plataforma de ODR, o autor da queixa deve preencher o formulário electrónico disponível no sítio Web da plataforma. O autor da queixa

pode anexar ao respectivo formulário qualquer documento em formato electrónico para instruir a sua pretensão.

2. As informações transmitidas pelo autor da queixa devem ser suficientes para determinar a entidade de RAL competente. Esta informação é descrita em anexo.
3. A plataforma de ODR deve comunicar às partes as informações sobre a entidade ou entidades de RAL que considera competentes; Caso exista mais de uma opção disponível, os facilitadores de ODR dos Estados-Membros em causa devem comunicar às partes dados sobre as diferentes entidades assim designadas e informar sobre as vantagens e os inconvenientes dos procedimentos aplicados por cada uma delas, de modo a que a escolha das partes seja feita com conhecimento de causa.
4. É conferido à Comissão o poder de adoptar actos delegados em conformidade com o artigo 16.º para adaptar as informações que figuram em anexo, tendo em consideração os critérios em função dos quais as entidades de RAL notificadas à Comissão nos termos do artigo 17.º, n.º 2, da Directiva .../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) *a inserir pelo Serviço das Publicações*] que têm competência para dirimir os litígios abrangidos pelo presente regulamento definem os respectivos âmbitos de aplicação.
5. A Comissão deve estabelecer as modalidades do formulário electrónico através de actos de execução. Esses actos de execução são adoptados pelo procedimento consultivo referido no artigo 15.º, n.º 2.
6. Só os dados exactos, pertinentes e que não sejam desproporcionados relativamente às finalidades para que são recolhidos são tratados através do formulário electrónico e dos respectivos anexos.

#### *Artigo 8.º*

##### *Tratamento e à transmissão de uma queixa*

1. Uma queixa apresentada através da plataforma só é tratada se o respectivo formulário estiver devidamente preenchido.
2. Após recepção de um formulário de queixa devidamente preenchido, a plataforma de ODR comunica ao autor da queixa, por correio electrónico, na língua em que a queixa foi redigida e à parte requerida, na língua do contrato, as seguintes informações:
  - a) A necessidade de as partes chegarem a acordo relativamente a uma entidade de RAL competente a que deve ser transmitida a queixa;
  - b) O abandono do procedimento no caso de as partes não chegarem a acordo sobre uma entidade de RAL competente ou se não for identificada nenhuma entidade RAL competente;
  - c) Uma lista de todas as entidades de RAL competentes, se nenhuma tiver sido identificada;

- d) o nome e as coordenadas dos pontos de contacto de ODR no lugar de residência do consumidor e no de estabelecimento do comerciante, bem como uma breve descrição das funções referidas no artigo 6.º, n.º 2, alíneas a), b) e d);
  - e) Um pedido dirigido ao consumidor para que este opte por uma ou mais entidades de RAL enumeradas na lista fornecida, especificando que o consumidor não tem qualquer obrigação de fazer esta selecção;
  - f) Um pedido dirigido ao comerciante para que este opte por uma ou mais entidades de RAL enumeradas na lista fornecida, no caso de nenhuma delas corresponder a uma das entidades a que o comerciante se tenha comprometido recorrer em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da Directiva .../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e que altera a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL) *a inserir pelo Serviço das Publicações*];
  - g) A transmissão automática da queixa à entidade de RAL escolhida pelo consumidor se esta corresponder a uma das entidade a que o comerciante que se tenha comprometido recorrer em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da Directiva .../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e que altera a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL) *a inserir pelo Serviço das Publicações*].
3. A comunicação referida no n.º 2 deve incluir, relativamente a cada entidade, as informações seguintes:
- a) Os honorários, se for caso disso;
  - b) A língua ou línguas do procedimento;
  - c) A duração aproximada da tramitação do procedimento;
  - d) A presença física obrigatória das partes ou dos seus representantes, se necessário;
  - e) O carácter vinculativo, ou não, da decisão que resultou do procedimento.
4. Se as partes não responderem à plataforma ou não chegarem a acordo em relação a uma entidade de RAL competente, abandona-se a queixa. O consumidor deve ser informado da possibilidade de contacto com um facilitador de ODR a fim de tomar conhecimento de outras vias de recurso.
5. A plataforma transmite automaticamente a queixa à entidade de RAL escolhida pelo consumidor se esta corresponder à que o comerciante se comprometeu recorrer em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da Directiva .../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e que altera a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL) *a inserir pelo Serviço das Publicações*], ou se as partes escolherem a mesma entidade de RAL nas respostas que apresentarem.

6. Caso as partes cheguem a acordo sobre uma ou mais entidades de RAL, o consumidor deve escolher uma das entidades acordadas. A plataforma transmite automaticamente a queixa a esta entidade.

*Artigo 9.º*  
*Resolução do litígio*

As entidades de RAL às quais tenha sido submetida uma queixa em conformidade com o artigo 8.º devem:

- a) Notificar sem demora o litígio às partes e informá-las das suas normas processuais, bem como das despesas relativas à resolução do litígio em causa;
- b) Concluir o procedimento de resolução de litígios no prazo de 30 dias a contar da data em que o processo tenha sido instaurado se, após notificação do litígio às partes, estas acordarem em iniciar o procedimento junto da entidade, . No caso de litígios complexos, a entidade de RAL pode prorrogar este prazo;
- c) Comunicar sem demora as informações seguintes à plataforma de ODR:
  - i) data de recepção e objecto do litígio;
  - ii) data de notificação do litígio das partes;
  - iii) data de conclusão e resultado do procedimento.

*Artigo 10.º*  
*Base de dados*

A Comissão deve tomar as medidas necessárias para constituir e manter actualizada uma base de dados electrónica na qual armazena as informações tratadas em conformidade com os artigos 5.º, n.º 3 e 9.º, alínea c).

*Artigo 11.º*  
*Tratamento de dados pessoais*

1. O acesso às informações, incluindo dados pessoais, relacionadas com um litígio e armazenadas na base de dados referida no artigo 10.º só deve ser concedido, para os fins referidos no artigo 9.º, à entidade de RAL a que o litígio foi submetido em conformidade com o disposto no artigo 8.º. O acesso a essa informação é igualmente concedido, para os fins referidos no artigo 6.º, n.º 3, aos facilitadores de ODR.
2. A Comissão tem acesso às informações tratadas em conformidade com o artigo 9.º para assegurar o acompanhamento da utilização e do funcionamento da plataforma de ODR e para elaborar os relatórios referidos no artigo 17.º. Deve tratar os dados pessoais dos utilizadores da plataforma na medida em que tal seja necessário ao funcionamento e à manutenção da plataforma, designadamente para efeitos de controlo da utilização da plataforma por entidades de RAL e facilitadores de ODR.

3. Os dados pessoais referentes a um litígio só são conservados na base de dados referida no n.º 1 durante o período necessário à consecução dos fins para os quais foram recolhidos e para assegurar que os titulares dos dados possam aceder aos seus dados pessoais a fim de exercer os seus direitos. Estes dados são automaticamente apagados o mais tardar seis meses após a data de conclusão do litígio que foi transmitida à plataforma de ODR em conformidade com o artigo 9.º, n.º 1, alínea c), subalínea iii). O referido período de conservação aplica-se igualmente aos dados pessoais que constem de ficheiros nacionais RAL da entidade de RAL ou do facilitador de ODR que dirimiu o litígio em causa, excepto se as normas processuais aplicadas pela entidade de RAL que tratou do procedimento ou quaisquer disposições específicas do direito nacional previrem um período de conservação mais alargado.
4. Cada facilitador de ODR e cada entidade de RAL é considerado responsável pelo tratamento dos dados, na acepção do artigo 2.º, alínea d), da Directiva 95/46/CE, no que diz respeito às suas próprias actividades de tratamento de dados exercidas a título do presente regulamento e deve assegurar que essas actividades sejam conformes com as normas relativas à protecção de dados previstas na legislação nacional adoptada nos termos da Directiva 95/46/CE. No que respeita às suas responsabilidades decorrentes do presente regulamento e ao tratamento dos dados pessoais envolvidos, a Comissão deve ser considerada como responsável pelo tratamento dos dados, na acepção do artigo 2.º, alínea d), do Regulamento (CE) n.º 45/2001.

#### *Artigo 12.º*

##### *Confidencialidade e segurança dos dados*

1. Os facilitadores de ODR e as entidades de RAL estão sujeitos às regras de sigilo profissional ou outras obrigações equivalentes em matéria de confidencialidade previstas pela legislação nacional.
2. Para garantir a segurança da informação tratada ao abrigo do presente regulamento, a Comissão deve tomar as medidas técnicas e organizativas adequadas, incluindo o controlo do acesso aos dados, um plano de segurança e um sistema de gestão de incidentes de segurança, em conformidade com o artigo 22.º do Regulamento (CE) n.º 45/2001.

#### *Artigo 13.º*

##### *Informação dos consumidores*

1. Os comerciantes estabelecidos na União Europeia que se dediquem à venda de bens ou à prestação de serviços transfronteiriços em linha devem facultar aos consumidores informações sobre a plataforma de ODR bem como o seu endereço de correio electrónico. O acesso a essas informações deve figurar nos sítios Web dos comerciantes de forma simples, directa, clara e permanente, bem como na mensagem electrónica ou outra mensagem escrita transmitida por meios electrónicos, se a proposta for apresentada através desse tipo de mensagens. Deve incluir uma ligação electrónica à plataforma de ODR que figura na página principal. Os comerciantes devem igualmente informar os consumidores sobre a plataforma de ODR quando o

consumidor apresente uma queixa a um comerciante, a um sistema de reclamações dos consumidores gerido pelo comerciante ou a um mediador de empresa.

2. O estabelecido no n.º 1 não prejudica as disposições do artigo 10.º da Directiva ....../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) *a inserir pelo Serviço das Publicações*] relativas às informações que os consumidores recebem dos comerciantes quanto aos procedimentos de RAL a que estes últimos estão sujeitos e ao compromisso ou não de recorrer a mecanismos alternativos de resolução de litígios com consumidores.
3. O disposto no n.º 1 não prejudica o estabelecido nos artigos 6.º, 7.º e 8.º da Directiva 2011/83/UE relativamente à informação facultada ao consumidor nos contratos à distância e nos contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais.

*Artigo 14.º*  
*Acompanhamento*

O cumprimento, pelas entidades de RAL, das obrigações estabelecidas no presente regulamento deve ser acompanhado pelas autoridades competentes que tenham sido instituídas pelos Estados-Membros em conformidade com o artigo 15.º, n.º 1, da Directiva ....../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) *a inserir pelo Serviço das Publicações*].

## **CAPÍTULO III**

### **Disposições finais**

*Artigo 15.º*  
*Actos de execução*

1. A Comissão é assistida por um comité. Esse comité deve ser entendido como comité na acepção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Sempre que se faça referência ao presente número, é aplicável o disposto no artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
3. Sempre que se faça referência ao presente número, é aplicável o disposto no artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011. Se for necessário obter o parecer do comité por procedimento escrito, tal procedimento deve ser encerrado sem resultados caso, dentro do prazo fixado para a formulação do parecer do comité, o seu Presidente assim o decidir, ou a maioria simples dos membros do comité assim o requisier.

*Artigo 16.º*  
*Exercício da delegação*

1. O poder de adoptar actos delegados é conferido à Comissão sob reserva das condições estabelecidas no presente artigo.
2. A delegação de poderes referida no artigo 7.º, n.º 4 é concedida por um período indeterminado a partir de [*o Serviço das Publicações deve inserir a data que consta do artigo 18.º, n.º 1 = data de entrada em vigor do presente regulamento*].
3. A delegação de poderes referida no artigo 7.º, n.º 4, pode ser revogada a qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes especificados nessa decisão. Entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou numa data posterior especificada na mesma. Essa decisão em nada prejudica a validade de eventuais actos delegados já em vigor.
4. Logo que adopte um acto delegado, a Comissão deve notificá-lo simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
5. Qualquer acto delegado adoptado em conformidade com o artigo 7.º, n.º 4, só pode entrar em vigor se não forem formuladas objecções pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho no prazo de dois meses a contar da notificação desse acto ao Parlamento Europeu e ao Conselho ou se, antes do termo do referido prazo, ambas as instituições tiverem informado a Comissão de que não têm objecções a formular. Por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho, este prazo é prorrogado por dois meses.

*Artigo 17.º*  
*Relatórios*

De três em três anos, e pela primeira vez até cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação do mesmo. O relatório é acompanhado, se for caso disso, de propostas de adaptação do presente regulamento.

*Artigo 18.º*  
*Entrada em vigor*

1. O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.
2. O presente regulamento é aplicável a partir de [*o Serviço de Publicações deve inserir a data correspondente a seis meses após o prazo de aplicação da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho 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) a inserir na referida directiva em conformidade com o artigo 22.º, n.º 1, dessa directiva*], com excepção do artigos 5.º, n.ºs 1, 4, 5 e 6, 6.º, n.º 1, 2 e 6, 7.º, n.º 4 e 5, 10.º, 15.º e 16.º, que são aplicáveis a partir da data de entrada em vigor do presente regulamento.

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

Feito em Bruxelas,

*Pelo Parlamento Europeu*  
*O Presidente*

*Pelo Conselho*  
*O Presidente*

## ANEXO

### *Informações a incluir no formulário electrónico de queixa*

- (1) Nome, endereço e, se for caso disso, endereço de correio electrónico e do sítio Web do autor da queixa;
- (2) Qualidade do autor da queixa (consumidor ou comerciante);
- (3) Nome, endereço e, se for caso disso, endereço de correio electrónico e do sítio Web da parte requerida;
- (4) Qualidade da parte requerida (consumidor ou comerciante);
- (5) Tipo de bens ou serviços cuja venda ou prestação é objecto da queixa;
- (6) Motivos da queixa;
- (7) Lugar de residência no momento da encomenda dos bens ou serviços;
- (8) Método de comunicação utilizado para a oferta de bens ou serviços e para a encomenda;
- (9) Local em que se situa a sucursal, agência ou qualquer outro estabelecimento, se a oferta do comerciante ou a entrega dos bens ou serviços ou a sua suposta entrega resultar da exploração de uma sucursal, de uma agência ou de qualquer outro estabelecimento;
- (10) Língua do contrato;
- (11) As entidades de RAL a que o comerciante se comprometa a recorrer em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1, da Directiva .../.../UE [número da Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e que altera a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL) a inserir pelo Serviço das Publicações], se forem conhecidas.

## FICHA FINANCEIRA LEGISLATIVA PARA PROPOSTAS

### 1. CONTEXTO DA PROPOSTA/INICIATIVA

#### 1.1. Denominação da proposta/iniciativa

Regulamento relativo à resolução de litígios de consumo em linha. O impacto orçamental será compensado por uma reafecção para os anos de 2012 e 2013. A acção faz parte dos programa «Consumidores 2020» para o período de 2014 a 2020.

#### 1.2. Domínio(s) de intervenção envolvido(s) de acordo com a estrutura ABM/ABB<sup>19</sup>

Consumidores

#### 1.3. Natureza da proposta/iniciativa

A proposta/iniciativa refere-se a uma **nova acção**

A proposta/iniciativa refere-se a **uma nova acção na sequência de um projecto-piloto/acção preparatória**<sup>20</sup>

A proposta/iniciativa refere-se à **prorrogação de uma acção existente**

A proposta/iniciativa refere-se a **uma acção reorientada para uma nova acção**

#### 1.4. Objectivo(s)

##### 1.4.1. Objectivo(s) estratégico(s) plurianual(is) da Comissão visado(s) pela proposta/iniciativa

No âmbito da rubrica 1A «Competitividade para o crescimento e o emprego», a proposta tem por objectivo a criação na UE de um sistema para a resolução em linha de litígios transfronteiriços entre consumidores e comerciantes.

##### 1.4.2. Objectivo(s) específico(s) e actividade(s) ABM/ABB em causa

Objectivo específico n.º

Criação de um sistema de resolução em linha de litígios à escala da UE, para os litígios transfronteiriços em linha entre comerciantes e consumidores.

Actividade(s) ABM/ABB em causa

Consumidores

##### 1.4.3. Resultados e impacto esperados

*Especificar os efeitos que a proposta/iniciativa poderá ter nos beneficiários/na população visada*

<sup>19</sup> GPA: Activity Based Management (gestão por actividades) – ABB: Activity Based Budgeting (orçamentação por actividades).

<sup>20</sup> Referidos no artigo 49.º, n.º 6, alíneas a) e b), do Regulamento Financeiro.

Consumidores e empresas de toda a Europa poderão dispor de meios simples, rápidos e de baixo custo para resolver litígios transfronteiriços em linha, que ocorram após uma transacção. Os consumidores poderão dispor de vias de recurso e obter reparação e as empresas poderão manter a sua reputação comercial, evitando custas judiciais elevadas.

#### 1.4.4. *Indicadores de resultados e de impacto*

*Especificar os indicadores que permitem acompanhar a execução da proposta/iniciativa.*

- Todas as entidades RAL devem estar ligadas à plataforma de ODR e utilizá-la quando ficar operacional no início de 2015.
- Aumentar em cerca de 20 % os consumidores dispostos a comprar em linha noutro Estado-Membro até 2020.
- Aumentar em cerca de 10 % as empresas dispostas a vender em linha noutros Estados-Membros até 2020.

### 1.5. **Justificação da proposta/iniciativa**

#### 1.5.1. *Necessidade(s) a satisfazer a curto ou a longo prazo*

Artigos 114.º e 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

Os consumidores e as empresas terão um modo simples, rápido e de baixo custo para a resolução dos seus litígios em matéria de transacções transfronteiriças em linha através da utilização de mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios em linha.

#### 1.5.2. *Valor acrescentado da intervenção da UE*

A falta de meios eficazes para resolver litígios afecta a confiança dos consumidores nas compras transfronteiriças. Tanto as empresas como os consumidores manifestam de forma clara a sua preocupação pelo facto de poderem existir problemas em obter reparação noutro Estado-Membro, o que os desincentiva a comprar e vender além fronteiras e, por conseguinte, a beneficiar plenamente das possíveis vantagens do mercado interno. Esta situação indica que há que envidar esforços para fomentar a confiança dos consumidores no mercado interno e garantir a existência de condições equitativas para as empresas nos vários Estados-Membros.

Apesar do actual nível reduzido de transacções transfronteiriças de comércio electrónico, observa-se um crescimento rápido do mercado digital a retalho nos Estados-Membros. Por conseguinte, garantir vias de recurso extrajudiciais simples, eficazes e de baixo custo tornou-se ainda mais importante para os consumidores e os comerciantes, tendo em vista a realização de transacções em linha através das fronteiras. A adopção de acções ao nível dos Estados-Membros não permite a resolução de litígios em linha à escala da UE, que, tal como foi indicado na agenda digital, constitui um instrumento essencial para promover o comércio electrónico.

Em razão dos seus efeitos e da escala, os objectivos visados podem ser mais bem realizados através de medidas a nível da UE. Uma das claras vantagens no desenvolvimento de ODR ao nível da UE é o tratamento adequado e eficaz de litígios de consumo relacionados com as transacções transfronteiriças em linha.

Os consumidores disporão de um modo rápido, pouco dispendioso e simples para resolver os litígios que os oponham aos comerciantes, independentemente do sector de mercado e do montante da transacção em causa. Uma grande parte dos consumidores manifesta não ter plena confiança no mercado interno digital apesar das suas inúmeras vantagens, como o acesso a um maior leque de produtos e serviços; em cerca de metade dos Estados-Membros, mais de 50 % dos produtos pesquisados na Internet só podem ser comprados em linha noutro país. Por último, a existência de ODR mais eficazes no mercado interno reduzirá os prejuízos dos consumidores (que ascendem actualmente a 0,02 % do PIB da UE) e permitirá que os consumidores, ao efectuarem transacções em linha, possam realizar poupanças significativas que poderão ser utilizadas na compra de outros bens e serviços no mercado interno. Além disso, os comerciantes terão ao seu dispor os mesmos mecanismos para resolver os litígios que os opõem a todos os consumidores da UE, o que garante a igualdade de condições.

As acções unilaterais adoptadas ao nível dos Estados-Membros não são suficientes para que os consumidores e comerciantes possam usufruir dos benefícios anteriormente mencionados. Pelo contrário, os esforços não coordenados dos Estados-Membros são susceptíveis de dar origem a desigualdades no tratamento dos consumidores e dos comerciantes no mercado interno e nos níveis de reparação dos consumidores na UE. As acções a nível da UE neste domínio são apoiadas por uma grande parte dos interessados.

É essencial reforçar a confiança dos intervenientes no mercado, empresas ou cidadãos, para melhorar a competitividade da Europa. O bom funcionamento do mercado único, que conta com 500 milhões de consumidores cujas despesas representam 56 % do PIB da UE, e mais de 21 milhões de empresas, constitui a base para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, em conformidade com os objectivos da estratégia Europa 2020.

#### 1.5.3. *Principais ensinamentos retirados de experiências análogas*

Não existe actualmente nenhum sistema informático em linha a nível da UE para a resolução de litígios entre os consumidores e os comerciantes no que respeita às transacções transfronteiriças em linha. No entanto, já existem alguns instrumentos informáticos que ligam vários intervenientes em diferentes Estados-Membros. A nova ferramenta informática será baseada essencialmente nos instrumentos já existentes. Os instrumentos informáticos mais relevantes são os seguintes: IMI, CEC e SOLVIT.

#### 1.5.4. *Compatibilidade e eventual sinergia com outros instrumentos relevantes*

O regulamento ODR baseia-se na proposta de Directiva relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Directiva RAL).

### 1.6. **Duração da acção e do seu impacto financeiro**

√ Proposta/iniciativa de **duração limitada**

– √ Proposta/iniciativa em vigor de 2012 a 2020.

– √ Impacto financeiro de 2012 a 2020.

Proposta/iniciativa de **duração ilimitada**

– Aplicação com um período de arranque entre 2012 e 2014,

- seguido de um período de aplicação a um ritmo de cruzeiro

### 1.7. Modalidade(s) de gestão prevista(s)<sup>21</sup>

√ **Gestão centralizada directa** por parte da Comissão

**Gestão centralizada indirecta** por delegação de funções de execução:

- nas agências de execução
- nos organismos criados pelas Comunidades<sup>22</sup>
- nos organismos públicos nacionais/organismos com missão de serviço público
- nas pessoas encarregadas da execução de acções específicas por força do Título V do Tratado da União Europeia, identificadas no acto de base pertinente na acepção do artigo 49.º do Regulamento Financeiro

**Gestão partilhada** com os Estados-Membros

**Gestão descentralizada** com países terceiros

**Gestão conjunta** com organizações internacionais (*especificar*)

*Se for indicada mais de uma modalidade de gestão, queira especificar na secção «Observações».*

#### Observações

Este artigo não suscita observações.

---

<sup>21</sup> As explicações sobre as modalidades de gestão e as referências ao Regulamento Financeiro estão disponíveis no sítio BudgWeb: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html)

<sup>22</sup> Referidos no artigo 185.º do Regulamento Financeiro.

## **2. MEDIDAS DE GESTÃO**

### **2.1. Disposições em matéria de acompanhamento e prestação de informações**

*Especificar a periodicidade e as condições*

De três em três anos, e pela primeira vez até cinco anos após a entrada em vigor do presente regulamento, a Comissão publica um relatório sobre a aplicação do mesmo. O relatório é acompanhado, se necessário, de propostas destinadas a adaptar o regulamento.

### **2.2. Sistema de gestão e de controlo**

#### **2.2.1. Risco(s) identificado(s)**

A execução do orçamento inclui um estudo de viabilidade e o desenvolvimento de uma plataforma informática de ODR. Os principais riscos são os seguintes:

A «Directiva relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Directiva RAL)» constitui a base para o Regulamento ODR, pois a plataforma incluirá os mecanismos de resolução alternativa de litígios que serão notificados segundo o disposto na directiva. Por conseguinte, uma transposição incompleta ou atrasada da Directiva RAL terá repercussões sobre a eficácia do sistema da UE em matéria de resolução de litígios em linha.

Embora a Comissão opere já uma série de ferramentas de TI, a plataforma de ODR será um dos instrumentos com o maior número de intervenientes ligados e com aplicações que permitirão uma abordagem adaptada às necessidades dos seus intervenientes. As dificuldades técnicas que possam atrasar o desenvolvimento da plataforma podem também constituir um risco.

#### **2.2.2. Meio(s) de controlo previsto(s)**

O orçamento será executado por gestão centralizada directa.

A Comissão acompanhará a análise, programação e a fase de ensaio do desenvolvimento dos instrumentos informáticos. A unidade responsável pelos sistemas de informação na DG SANCO tem uma vasta experiência de gestão de instrumentos informáticos (por exemplo, CEC, CPCS, RAPEX), apresentando alguns (CEC) semelhanças com a plataforma de ODR. A experiência adquirida permitirá reagir atempada e eficazmente a eventuais problemas. Além disso, o estudo de viabilidade, que será realizado em 2012, contribuirá para identificar possíveis riscos e dificuldades de ordem técnica, facilitando o desenvolvimento harmonioso da plataforma de ODR. A DIGIT e a DGT também serão consultadas em relação a certos aspectos técnicos (por exemplo, tradução automática).

### **2.3. Medidas de prevenção de fraudes e irregularidades**

*Especificar as medidas de prevenção e de protecção existentes ou previstas*

Além da aplicação de todos os mecanismos de controlo regulamentar, a DG SANCO irá conceber uma estratégia de luta antifraude, em conformidade com a nova estratégia de luta antifraude da Comissão (CAFS) adoptada em 24 de Junho de 2011, a fim de garantir, nomeadamente, que os seus controlos internos de detecção de fraudes sejam plenamente alinhados com a CAFS e que a sua abordagem da gestão do risco de fraude seja orientada

para permitir a detecção dos domínios mais expostos e a identificação de respostas adequadas.

A Comissão respeita as disposições do Regulamento Financeiro na aquisição de hardware, de software e dos correspondentes serviços informáticos; em todos os contratos assinados, aplicam-se as disposições relativas às auditorias e aos controlos realizados pelo Tribunal de Contas e pelo OLAF.

### 3. IMPACTO FINANCEIRO ESTIMADO DA PROPOSTA/INICIATIVA

#### 3.1. Rubrica(s) do quadro financeiro plurianual e rubrica(s) orçamental(is) de despesas envolvida(s)

- Rubricas orçamentais existentes

Segundo a ordem das rubricas do quadro financeiro plurianual e das respectivas rubricas orçamentais

Rubrica do quadro financeiro plurianual	Rubrica orçamental	Natureza das despesas	Participação			
	Número [Descrição.....]	DD/DND <sup>(23)</sup>	de países da EFTA <sup>24</sup>	dos países candidatos <sup>25</sup>	de países terceiros	na aceção do artigo 18.º, n.º 1, alínea a-a), do Regulamento Financeiro
1A	17.020200	Diferenc.	SIM	NÃO	NÃO	NÃO

- Novas rubricas orçamentais, cuja criação é solicitada: Não aplicável

Segundo a ordem das rubricas do quadro financeiro plurianual e das respectivas rubricas orçamentais

Rubrica do quadro financeiro plurianual	Rubrica orçamental	Natureza das despesas	Participação			
	Número [Rubrica.....]	DD/DND	dos países EFTA	dos países candidatos	de países terceiros	na aceção do artigo 18.º, n.º 1, alínea a-a), do Regulamento Financeiro
	[XX.YY.YY.YY]		SIM / NÃO	SIM / NÃO	SIM / NÃO	SIM / NÃO

<sup>23</sup> DD = dotações diferenciadas/DND = dotações não diferenciadas.

<sup>24</sup> EFTA: Associação Europeia de Comércio Livre.

<sup>25</sup> Países candidatos e, se for o caso, países potencialmente candidatos dos Balcãs Ocidentais.

### 3.2. Impacto estimado nas despesas

#### 3.2.1. Síntese do impacto estimado nas despesas

Em milhões de euros (3 casas decimais)

<b>Rubrica do quadro financeiro plurianual:</b>	Número (3)	Competitividade para o crescimento e o emprego
---	---------------	--

DG: Saúde e Consumidores			Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	TOTAL
• Dotações operacionais												
Número da rubrica orçamental: 17.020200	Autorizações	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Pagamentos	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Número da rubrica orçamental	Autorizações	(1a)										
	Pagamentos	(2a)										
Dotações de natureza administrativa financiadas a partir da dotação para programas específicos <sup>26</sup>												
Número da rubrica orçamental		(3)										
<b>TOTAL das dotações para a DG Saúde e Consumidores</b>	Autorizações	= 1 + 1a + 3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Pagamentos	= 2 + 2a	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

<sup>26</sup> Assistência técnica e/ou administrativa e despesas de apoio à execução de programas e/ou acções da UE (antigas rubricas «BA»), bem como investigação directa e indirecta.

		+3										
--	--	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

• TOTAL das dotações operacionais	Autorizações	(4)									
	Pagamentos	(5)									
• TOTAL das dotações de natureza administrativa financiadas pelas verbas atribuídas a certos programas operacionais		(6)									
<b>TOTAL das dotações no âmbito da RUBRICA &lt;... &gt; do quadro financeiro plurianual</b>	Autorizações	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95	
	Pagamentos	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95	

**Se o impacto da proposta/iniciativa incidir sobre mais de uma rubrica: Não aplicável**

• TOTAL das dotações operacionais	Autorizações	(4)								
	Pagamentos	(5)								
• TOTAL das dotações de natureza administrativa financiadas pelas verbas atribuídas a certos programas operacionais		(6)								
<b>TOTAL das dotações no âmbito das RUBRICAS 1 a 4 do quadro financeiro plurianual (quantia de referência)</b>	Autorizações	=4+ 6								
	Pagamentos	=5+ 6								

<b>Rubrica do quadro financeiro plurianual:</b>	<b>5</b>	«Despesas administrativas»
---	----------	----------------------------

Em milhões de euros (3 casas decimais)

		Ano 2012	Ano 2013							TOTAL
DG: <Saúde e Consumidores>										
• Recursos humanos		0,318	0,318							0,636
• Outras despesas de natureza administrativa										
TOTAL DG <Saúde e Consumidores>	Dotações	0,318	0,318							0,636

<b>TOTAL das dotações no âmbito da RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual</b>	(Total das autorizações = Total dos pagamentos)									0,636
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

Em milhões de euros (3 casas decimais)

		Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	TOTAL
<b>TOTAL das dotações no âmbito das RUBRICAS 1 a 5 do quadro financeiro plurianual</b>	Autorizações	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Pagamentos	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. *Impacto estimado nas dotações operacionais*

- A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de dotações operacionais
- A proposta/iniciativa acarreta a utilização de dotações operacionais, tal como explicitado seguidamente:

Dotações de autorização em milhões de euros (3 casas decimais)

Indicar os objectivos e as realizações		Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	TOTAL									
<b>REALIZAÇÕES</b>																				
	Tipo de realização	Custo médio da realização	Número de realizações	Custo	Número de realizações	Custo	Número de realizações	Custo	Número de realizações	Custo	Número de realizações	Custo	Número total de realizações	Total Custo						
OBJECTIVO ESPECÍFICO No 1																				
- Realização plataforma IT			1		1,0	1,0													1	2,0

- Realização Manutenção da plataforma IT			1						0,3	0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1	1,8
- Realização Estudos de viabilidade			1	0,150															1	0,150
Subtotal para o objectivo específico n.º 1																				
OBJECTIVO ESPECÍFICO n.º 2																				
- Realização																				
Subtotal para o objectivo específico n.º 2																				
<b>CUSTO TOTAL</b>				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		3,95

### 3.2.3. Impacto estimado nas dotações de natureza administrativa

#### 3.2.3.1. Síntese

- √ A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de dotações de natureza administrativa
- √ A proposta/iniciativa acarreta a utilização de dotações de natureza administrativa, tal como explicitado seguidamente:

Em milhões de euros (3 casas decimais)

	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	TOTAL
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------

<b>RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual</b>										
Recursos humanos	0,318	0,318								0,636
Outras despesas de natureza administrativa		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
<b>Subtotal RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual</b>		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

<b>Com exclusão da RUBRICA 5<sup>27</sup> do quadro financeiro plurianual</b>										
Recursos humanos										
Outras despesas de natureza administrativa										
<b>Subtotal com exclusão da RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual</b>										

<sup>27</sup>

Assistência técnica e/ou administrativa e despesas de apoio à execução de programas e/ou acções da UE (antigas rubricas «BA»), bem como investigação directa e indirecta.

<b>TOTAL</b>	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

### 3.2.3.2. Necessidades estimadas de recursos humanos

- A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de recursos humanos
- A proposta/iniciativa acarreta a utilização de recursos humanos, tal como explicitado seguidamente<sup>28</sup>

*As estimativas devem ser expressas em números inteiros (ou, no máximo, com uma casa decimal)*

	Ano 2012	Ano 2013				Ano N
<b>• Lugares do quadro do pessoal (postos de funcionários e de agentes temporários)</b>						
17 01 01 01 (na sede e nos gabinetes de representação da Comissão)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (nas delegações)						
XX 01 05 01 (investigação indirecta)						
10 01 05 01 (investigação directa)						
<b>• Pessoal externo (em equivalente a tempo inteiro: ETI)<sup>29</sup></b>						
17 01 02 01 (AC, TT, PND da dotação global)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (AC, AL, PND, TT e JPD nas delegações)						
XX 01 04 yy <sup>30</sup>	na sede <sup>31</sup>					
	- nas delegações					
XX 01 05 02 (AC, TT, PND - investigação indirecta)						
10 01 05 02 (AC, TT e PND - Investigação directa)						
Outra rubrica orçamental (especificar)						
<b>TOTAL</b>	<b>3 (0,318)</b>	<b>3 (0,318)</b>				

**XX constitui o domínio de intervenção ou título em causa**

Descrição das tarefas a executar:

Funcionários e agentes temporários	desenvolvimento, manutenção e actualização do sistema de resolução em linha de litígios.
------------------------------------	--

<sup>28</sup> O impacto orçamental será compensado por uma reafectação em 2012 e 2013. A partir de 2014, as necessidades em recursos humanos são abrangidas pelo programa «Consumidores 2020».

<sup>29</sup> AC = agente contratual; TT= trabalhador temporário; JPD = Jovem perito nas delegações; AL= agente local; PND= perito nacional destacado.

<sup>30</sup> Dentro do limite para o pessoal externo previsto nas dotações operacionais (antigas rubricas «BA»).

<sup>31</sup> Essencialmente para os fundos estruturais, o Fundo Europeu Agrícola para o Desenvolvimento Rural (FEADER) e o Fundo Europeu das Pescas (FEP).

Pessoal externo	Não aplicável
-----------------	---------------

Os recursos humanos previstos serão preenchidos por funcionários da DG já responsáveis pela gestão da acção e reafectados dentro da DG, a complementar, se necessário, por dotações adicionais que podem ser concedidas à DG gestora no âmbito do processo de afectação anual e em função das restrições orçamentais.

### 3.2.4. *Compatibilidade com o actual quadro financeiro plurianual*

- A proposta/iniciativa é compatível com os quadros financeiros plurianuais de 2007-2013 e de 2014-2020.
- A proposta/iniciativa requer uma reprogramação da rubrica pertinente do quadro financeiro plurianual

Explicitar a reprogramação necessária, especificando as rubricas orçamentais em causa e as quantias correspondentes.

- A proposta/iniciativa requer a mobilização do Instrumento de Flexibilidade ou a revisão do quadro financeiro plurianual<sup>32</sup>

Explicitar as necessidades, especificando as rubricas orçamentais em causa e as quantias correspondentes.

### 3.2.5. *Participação de terceiros no financiamento*

- A proposta/iniciativa não prevê o co-financiamento por terceiros
- A proposta/iniciativa prevê o co-financiamento estimado seguinte:

Dotações em milhões de euros (3 casas decimais)

	Ano N	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	... inserir os anos necessários para reflectir a duração do impacto (ver ponto 1.6)			Total
Indicar a fonte/organismo de co-financiamento								
TOTAL das dotações co- financiadas								

<sup>32</sup> Ver pontos 19 e 24 do Acordo Interinstitucional.

### 3.3. Impacto estimado nas receitas

- A proposta/iniciativa não tem impacto financeiro nas receitas
- A proposta/iniciativa tem o impacto financeiro a seguir descrito:
  - nos recursos próprios
  - nas receitas diversas

Em milhões de euros (3 casas decimais)

Rubrica orçamental das receitas	Dotações disponíveis para o exercício em curso	Impacto da proposta/iniciativa <sup>33</sup>						
		Ano N	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	... inserir os anos necessários para reflectir a duração do impacto (ver ponto 1.6)		
Artigo ....		5.						

Relativamente às receitas diversas que serão «afectadas», especificar a(s) rubrica(s) orçamental(is) de despesas envolvida(s).

.....

Especificar o método de cálculo do impacto nas receitas

.....

<sup>33</sup> No que diz respeito aos recursos próprios tradicionais (direitos aduaneiros e quotizações sobre o açúcar), as quantias indicadas devem ser apresentadas em termos líquidos, isto é, quantias brutas após dedução de 25 % a título de despesas de cobrança.