

II

(Actos cuja publicação não é uma condição da sua aplicabilidade)

COMISSÃO

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 4 de Abril de 2001

relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor

[notificada com o número C(2001) 1016]

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(2001/310/CE)

A COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 211.º,

Considerando o seguinte:

- (1) A Comunidade, com o objectivo de assegurar o elevado nível de protecção dos consumidores e incentivar a respectiva confiança, deve garantir que os consumidores tenham um acesso à justiça simplificado e eficaz e promover e facilitar a resolução dos litígios de consumo numa fase inicial.
- (2) O permanente desenvolvimento de novas formas de práticas comerciais que envolvem consumidores, tais como o comércio electrónico e o esperado aumento das transacções transfronteiriças, requerem que seja prestada uma particular atenção à motivação da confiança dos consumidores, garantindo, designadamente, um acesso facilitado a meios de reparação práticos, efectivos e não onerosos, incluindo o acesso por meios electrónicos. O Plano de Acção e-Europe aprovado no Conselho Europeu da Feira, que decorreu de 19 a 20 de Junho de 2000 reconheceu a necessidade de incentivar a confiança do consumidor para o comércio electrónico possa alcançar o seu potencial máximo, o que deve ser realizado em parceria com as associações de consumidores, empresas e Estados-Membros, através da promoção do acesso a sistemas alternativos de resolução de litígios.
- (3) Em 30 de Março de 1998, a Comissão aprovou a Recomendação 98/257/CE relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo ⁽¹⁾. Todavia o âmbito da referida recomendação limita-se aos procedimentos que, independentemente da respectiva designação, levam à resolução do diferendo através da intervenção de um terceiro que propõe ou impõe uma solução. A recomendação não abrangia os procedimentos que se limitam a uma simples tentativa de aproximar as partes para as convencer a encontrar uma solução de comum acordo.
- (4) O Conselho, na sua Resolução de 25 de Maio de 2000, relativa a uma rede comunitária de organismos nacionais responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios em matéria de consumo ⁽²⁾, regista que as instâncias extrajudiciais que não se inserem no âmbito da Recomendação 98/257/CE desempenham um papel útil para o consumidor e convida a Comissão a desenvolver, em estreita

⁽¹⁾ Recomendação da Comissão, de 30 de Março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (JO L 115 de 17.4.1998, p. 31).

⁽²⁾ JO C 155 de 6.6.2000, p. 1.

cooperação com os Estados-Membros critérios comuns para a avaliação das referidas instâncias, critérios esses que deverão assegurar, nomeadamente a qualidade, equidade e eficácia desses organismos. Indica, designadamente, que os Estados-Membros devem aplicar os referidos critérios no sentido de incluir os citados organismos ou mecanismos na rede que é objecto do Documento de Trabalho da Comissão relativo à constituição de uma Rede Europeia Extrajudicial (EEJ-Net) (1)

- (5) O artigo 17.º da 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 (2) determina que os Estados-Membros devem assegurar que a sua legislação não impeça e preveja a utilização de mecanismos extrajudiciais para a resolução de litígios.
- (6) O comércio electrónico facilita as transacções transfronteiriças entre empresas e consumidores. Dado as referidas transacções serem muitas vezes de valor económico baixo, a resolução de quaisquer litígios deve ser simples, célere e pouco onerosa. As novas tecnologias podem contribuir para o desenvolvimento de sistemas electrónicos de resolução de litígios, através do fornecimento de mecanismos que estabeleçam a resolução eficaz de litígios ocorridos entre diferentes jurisdições, sem necessidade de um contacto pessoal, devendo, assim, ser encorajada através de princípios que assegurem medidas coerentes e fiáveis no sentido de aumentar a confiança dos consumidores.
- (7) Nas conclusões aprovadas em 29 de Maio 2000 (3), o Conselho convida a Comissão a elaborar um livro verde sobre modos alternativos de resolução de litígios abrangidos pelo direito civil e comercial, com o objectivo de fazer um ponto da situação actual e lançar uma ampla consulta.
- (8) O Parlamento Europeu proferiu o seu parecer sobre a proposta de regulamento relativa à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução das decisões em matéria civil e comercial (4), em que se requer a utilização alargada de resoluções extrajudiciais de litígios em matéria de transacções dos consumidores, designadamente quando as partes estiverem localizadas em diferentes Estados-Membros e na perspectiva dos custos e prazos associados às vias judiciais. O Conselho e a Comissão, na sua declaração para a adopção do regulamento supramencionado, vincaram que, em geral, as iniciativas que procuram uma resolução amigável dos litígios antes do recurso à via judicial são do interesse do consumidor e reiteraram a importância da prossecução do trabalho a nível da Comunidade Europeia em matéria de métodos alternativos para a resolução de litígios.
- (9) Os princípios enunciados na presente recomendação não prejudicam os princípios expressos na Recomendação 98/257/CE da Comissão que devem ser respeitados pelos procedimentos extrajudiciais, visto que, independentemente da respectiva designação, levam à resolução do diferendo através da intervenção activa de um terceiro que propõe ou impõe uma solução, geralmente através de uma decisão formal vinculativa ou não vinculativa, às partes. Os presentes princípios devem ser respeitados por qualquer procedimento de um terceiro que, independentemente da respectiva designação, pretenda facilitar a resolução do litígio através da aproximação das partes e apoiá-las na tentativa de encontrarem uma solução de comum acordo, formulando, por exemplo, sugestões informais quanto às opções de resolução. Os princípios limitam-se aos procedimentos de resolução de litígios em matéria de consumo que são considerados como alternativos à resolução judicial. Por este motivo, são excluídos os mecanismos de queixa dos consumidores geridos por uma empresa e que tratam directamente com o consumidor ou em que um terceiro age para ou em nome da empresa, uma vez que fazem parte da normal discussão entre partes que procede a emergência de qualquer litígio que seria submetido a um organismo terceiro competente em matéria de resolução de litígios ou a uma instância judicial.
- (10) A imparcialidade deste tipo de procedimentos de resolução de litígios deve ser garantida no sentido de assegurar a confiança de todas as partes na equidade deste tipo de procedimentos e na solução encontrada; quando o indivíduo ou um colégio for responsável pelo procedimento, serão tomadas as medidas necessárias para garantir a sua imparcialidade e para garantir que a veiculação de informação demonstra essa imparcialidade e competência, de modo a permitir às partes que decidam da sua participação no procedimento em total conhecimento de causa.

(1) SEC(2000) 405. Veja-se:

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_pt.pdf

(2) JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

(3) SI(2000)519.

(4) Parecer emitido em 21.9.2000, Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho (JO L 12 de 16.1.2001, p. 1).

- (11) Para garantir que as duas partes tenham acesso às informações de que necessita, deve ser assegurada a transparência do procedimento. A solução encontrada para a resolução do litígio deverá ser objecto de registo e facultada às partes pelo organismo responsável pelo procedimento, de modo a evitar posteriores incertezas ou equívocos.
- (12) A fim de melhorar a eficácia dos referidos procedimentos na resolução dos litígios transfronteiriços, os referidos procedimentos devem ser facilmente acessíveis e estarem à disposição de ambas as partes onde quer que estas estejam situadas. Deve ser incentivadas em especial a utilização dos meios electrónicos que se destinem alcançar este objectivo.
- (13) Para que estes procedimentos constituam uma alternativa realista à apreciação judicial dos litígios, deverão procurar ultrapassar os problemas relativos aos custos, prazos de resolução, complexidade e representação. Para garantir a sua eficácia são necessários medidas que assegurem custos proporcionados ou pouco onerosos, acesso mais simples, eficiência, controlo da tramitação do procedimento e informação das partes.
- (14) Em conformidade com o artigo 6.º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem, o acesso aos tribunais é um direito fundamental. Sempre que o direito comunitário garanta a livre circulação das mercadorias e dos serviços no mercado interno, constituindo o corolário dessas liberdades a possibilidade para os agentes económicos, incluindo os consumidores, de recorrer às instâncias jurisdicionais de um Estado-Membro para resolver litígios que possam decorrer das respectivas actividades económicas em plano de igualdade com os nacionais desse Estado-Membro. Os procedimentos extrajudiciais não podem ter por objectivo substituir o sistema judicial. Em consequência, a utilização de via extrajudicial só pode privar o consumidor do seu direito de acesso aos tribunais se este o aceitar expressamente, em pleno conhecimento de causa, e posteriormente à emergência do litígio.
- (15) A equidade do procedimento deve ser salvaguardada através da possibilidade dada às partes de fornecerem toda a informação necessária e adequada. De acordo com a organização do procedimento, a informação fornecida pelas partes deverá ser tratada como confidencial, salvo consentimento expresso das partes em sentido contrário, ou, se em algum momento se recorrer a uma abordagem contraditória, deverá ser assegurada a sua equidade. Devem estar previstas medidas no sentido de incentivar e controlar a cooperação das partes em relação ao procedimento, designadamente, através da exigência de informações que podem ser consideradas necessárias para a resolução equitativa do litígio.
- (16) Antes de as partes aceitarem a solução sugerida para a resolução do litígio, deverá garantir-se que dispõem um período considerado razoável para analisarem os pormenores e eventuais condições ou termos de aceitação.
- (17) No sentido de ser assegurada a equidade e a flexibilidade deste tipo de procedimentos e de garantir que os consumidores têm a possibilidade de efectuarem uma escolha em total conhecimento de causa, devem ser prestadas ao consumidor informações claras e compreensíveis para que este possa reflectir sobre a eventual aceitação da solução sugerida, obter os conselhos que o consumidor pretender ou considerar outro tipo de opções.
- (18) A Comissão incluirá na sua base de dados de organismos extrajudiciais competentes para a resolução de litígios de consumo a informação prestada pelos Estados-Membros em termos de aplicação dos princípios supramencionados pelos organismos de resolução de litígios do consumo abrangidos pela presente recomendação para efeitos da sua participação na Rede Europeia Extrajudicial (EEJ-Net).
- (19) Por fim, nestas condições, a definição dos princípios para os organismos responsáveis pelos procedimentos extrajudiciais de resolução dos litígios de consumo não abrangidos pela Recomendação 98/257/CE é necessária a nível comunitário para apoiar e completar, num domínio essencial, as iniciativas empreendidas pelos Estados-Membros, para garantir, de harmonia com o artigo 153.º do Tratado, um elevado nível de protecção dos consumidores e não excede aquilo que é devido para assegurar o bom funcionamento dos procedimentos extrajudiciais está portanto em conformidade com o princípio da subsidiariedade,

RECOMENDA:

Que qualquer organismos existente ou a criar habilitado para a resolução extrajudicial dos litígios de consumo abrangido pelo âmbito de aplicação da presente recomendação definido na parte I respeite os princípios expostos na parte II:

I. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A presente recomendação aplica-se aos organismos terceiros responsáveis pelos procedimentos de resolução de litígios em matéria de consumo que, independentemente da sua designação, pretendam solucionar um litígio através da aproximação das partes para as convencer a encontrar uma solução de comum acordo.
2. Não se aplica a mecanismos relativos a queixas dos consumidores que sejam postos em prática por uma empresa e onde exista uma relação directa com o consumidor ou a mecanismos que prestem estes serviços para ou em nome de uma empresa.

II. PRINCÍPIOS

A. Imparcialidade

Para garantir a imparcialidade do procedimento, os seus responsáveis devem reunir as seguintes condições:

- a) Serem mandatados por um período determinado e não poderem ser destituídos das suas funções sem motivo válido;
- b) Não possuírem qualquer conflito de interesses, potencial ou efectivo, com qualquer uma das partes;
- c) Fornecerem a ambas as partes informação relativa à sua imparcialidade e competência antes de se dar início ao procedimento.

B. Transparência

1. Deve ser garantida a transparência do procedimento.
2. Os pormenores relativos a contactos, tramitação e disponibilidade do procedimento devem estar à disposição das partes em termos simples, de forma a que estas possam facilmente aceder e tomar conhecimento das referidas informações antes do início do procedimento.
3. Devem, nomeadamente, ser disponibilizadas informações sobre:
 - a) A tramitação do procedimento, os tipos de litígios que podem ser submetidos à sua apreciação, bem como quaisquer restrições relativas ao seu exercício;
 - b) As disposições que disciplinam qualquer tipo de diligência preliminar que as partes tenham de efectuar e outras disposições processuais, designadamente as relativas à tramitação do procedimento e às línguas do procedimento;
 - c) Se existirem, os custos do procedimento para as partes;
 - d) A duração do procedimento, designadamente, tendo em atenção o litígio em causa;
 - e) Quaisquer normas substantivas aplicáveis (disposições legais, boas práticas comerciais, considerações relativas à equidade, códigos de conduta);
 - f) A função do procedimento para se chegar à resolução de um litígio;
 - g) O valor jurídico da solução acordada para a resolução do litígio.
4. Qualquer solução acordada pelas partes para a resolução do litígio deve ser objecto de registo num suporte duradouro, onde serão claramente enunciados os termos e as razões em que se baseia. Este registo deverá ser colocado à disposição das partes.
5. Deverá ser publicada a informação relativa ao funcionamento do procedimento nomeadamente:
 - a) O número e o tipo de queixas recebidas e os respectivos resultados;

- b) O tempo necessário para a resolução das queixas;
- c) Todo e qualquer problema sistemático decorrente das queixas;
- d) O registo de conformidade, se for conhecido, em relação às soluções acordadas.

C. Eficácia

1. Deve garantir-se a eficácia do procedimento.
2. O procedimento deverá ser facilmente acessível e estar à disposição de ambas as partes, por exemplo, através de meios electrónicos, independentemente do local onde aquelas estejam localizadas.
3. O procedimento deverá ser gratuito para os consumidores ou, quando existam custos, estes deverão ser proporcionais ao valor do litígio e moderados.
4. As partes deverão ter acesso ao procedimento sem serem obrigadas a nomear representante legal. Todavia, nada as impede de serem representadas ou assistidas por um terceiro em qualquer fase do procedimento.
5. A partir do momento em que o litígio for apresentado, deverá ser tratado no mais breve prazo possível de acordo com a natureza do mesmo. O organismo responsável pelo procedimento deve examinar periodicamente a situação de modo a assegurar que o litígio entre as partes está a ser apreciado de forma célere e adequada.
6. A conduta das partes deve ser examinada pelos organismos responsável pelo procedimento no sentido de garantir que as partes se comprometem a procurar uma solução adequada, equitativa e oportuna em relação ao litígio. Se a conduta de uma das partes for considerada pouco satisfatória, ambas as partes deverão ser de facto informadas, de modo a poderem decidir se prosseguem o procedimento de resolução do litígio.

D. Equidade

1. Deve ser garantida a equidade do procedimento, nomeadamente que:
 - a) As partes são informadas dos seus direitos de recusar participar ou de desistir do procedimento em qualquer momento e de recorrer ao sistema judicial e a outros mecanismos de reparação extrajudiciais em qualquer fase do procedimento se não se considerarem satisfeitas com a tramitação ou o funcionamento do procedimento;
 - b) Ambas as partes devem poder, livre e facilmente, apresentar ao procedimento qualquer tipo de argumentos, informações ou provas relevantes em relação ao seu caso numa base confidencial, salvo se as partes consentirem expressamente na transmissão dessa informação à outra parte. Se em qualquer fase a terceira parte sugerir soluções possíveis para a resolução do litígio cada parte deverá disfrutar da possibilidade de expressar a sua posição e tecer comentários relativamente a qualquer argumento, informação ou prova apresentado pela outra parte;
 - c) Ambas as partes devem ser incentivadas a cooperar totalmente com o procedimento, nomeadamente através da apresentação de qualquer informação necessária a uma resolução equitativa do litígio;
 - d) Antes de as partes aceitarem a solução sugerida para a resolução do litígio, ser-lhes-á concedido um período de tempo razoável para poderem avaliar a referida solução.
2. Antes de aceitar a solução sugerida, o consumidor deve ser informado em linguagem clara e compreensível sobre o seguinte:
 - a) Pode optar por aceitar ou recusar a solução sugerida;
 - b) A solução sugerida poderá ser menos favorável do que uma resolução por via judicial e mediante a aplicação das normas legais vigentes;
 - c) Antes de aceitar ou recusar a solução sugerida, tem o direito de procurar aconselhamento independente;
 - d) O recurso ao procedimento não exclui a possibilidade de apresentar o seu litígio em matéria de consumo a outro mecanismo de resolução extrajudicial de conflitos, nomeadamente no âmbito de aplicação da Recomendação 98/257/CE ou de procurar reparação legal através do seu próprio sistema judicial;
 - e) O valor jurídico da solução acordada,

A PRESENTE RECOMENDAÇÃO

tem por destinatários os Estados-Membros na medida em que os afecte em relação a este tipo de procedimentos estabelecidos no sentido de facilitar a resolução extrajudicial de litígios em matéria de consumo e a todas as pessoas singulares ou colectivas responsáveis pela criação ou aplicação deste tipo de procedimentos.

Feito em Bruxelas, em 4 de Abril de 2001.

Pela Comissão

David BYRNE

Membro da Comissão
