



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 29.11.2011
SEC(2011) 1409 final

DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO

RESUMO DA AVALIAÇÃO DE IMPACTO

que acompanha o documento

Proposta de Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (Directiva RAL)

e

Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento ODR)

{COM(2011) 793 final}
{SEC(2011) 1408 final}

Cláusula de exoneração de responsabilidadesO presente relatório de avaliação de impacto vincula apenas os serviços da Comissão envolvidos na sua preparação. O texto foi elaborado como base para a recolha de comentários e não prejudica a forma final de qualquer decisão que a Comissão venha a tomar.

1. INTRODUÇÃO

A legislação em matéria de protecção dos consumidores a nível da UE e dos Estados-Membros tem sido significativamente reforçada nas últimas décadas. No entanto, os consumidores europeus nem sempre obtêm as compensações devidas quando os seus direitos são violados.

Tal deve-se ao facto de os consumidores considerarem os processos judiciais dispendiosos, morosos e burocráticos. Procedimentos complexos e ineficazes e incertezas quando ao seu resultado desencorajam os consumidores até mesmo de explorar vias de recurso. Além disso, os consumidores nem sempre estão conscientes do que os seus direitos implicam em termos concretos e, por conseguinte, não procuram obter compensação quando a ela têm direito.

A falta de eficácia das vias de recurso coloca desafios particulares nas transacções transfronteiriças. Naturalmente receosos de se aventurarem num ambiente comercial que desconhecem, os consumidores preocupam-se especialmente com o facto de algo correr mal quando compram noutro Estado-Membro. As suas preocupações dizem respeito a diferenças de legislação entre os Estados-Membros, a barreiras linguísticas, a custos potencialmente mais elevados e a regras processuais desconhecidas na resolução de litígios noutro Estado-Membro. Muitas vezes, os consumidores desistem das suas queixas simplesmente porque não sabem onde se dirigir para resolver os seus litígios num outro Estado-Membro. As incertezas quanto à garantia de compensação afectam a confiança dos consumidores nas compras além fronteiras e dissuadem-nos de beneficiar do mercado único.

Para além da resolução de litígios pelas vias judiciais tradicionais, os consumidores e as empresas em alguns Estados-Membros podem remeter as suas queixas para as chamadas entidades de **Resolução Alternativa de Litígios (RAL)**. O termo abrange os procedimentos extrajudiciais de resolução de litígios, tais como a conciliação, a mediação, a arbitragem e as comissões de gestão de queixas. Para efeitos da presente avaliação do impacto (AI), RAL refere-se à resolução de litígios entre consumidores e comerciantes relacionados com a venda de bens e a prestação de serviços por parte de comerciantes. As entidades de RAL têm por objectivo resolver litígios que surjam entre as partes, através da intervenção de uma entidade (por exemplo, conciliador, mediador, provedor, comissão de gestão de queixas, etc.). A RAL não abrange a resolução de litígios por parte de serviços internos de reclamações geridos por comerciantes. Os mecanismos de RAL que visam resolver os litígios entre consumidores e comerciantes através de um procedimento em linha são designados por mecanismos de **Resolução de Litígios em Linha (Online Dispute Resolution, ODR)** e podem ser um instrumento eficaz, em especial no caso de litígios associados a transacções em linha. No entanto, a ODR não está hoje suficientemente desenvolvida¹.

A necessidade de melhorar o acesso às vias de recurso para os consumidores através de mecanismos de resolução alternativa de litígios exige uma reflexão a nível da UE. A presente análise tem em conta os diferentes níveis de desenvolvimento da RAL nos Estados-Membros e os diferentes tipos de mecanismos de RAL. A divergência das políticas nacionais em

¹ A ODR pode também existir para litígios entre comerciantes que, ainda que se trate de RAL, não estão cobertos pela presente avaliação de impacto. Um exemplo de ODR entre comerciantes é um serviço do Tribunal Arbitral Checo (www.adr.eu), que ajuda os proprietários de marcas registadas, os requerentes de registo de um nome de domínio e empresas de registo de todo o mundo a resolver conflitos através de um procedimento em linha.

matéria de mecanismos de RAL (ou a inexistência dessas políticas) demonstra que a acção unilateral dos Estados-Membros não conduz a uma solução satisfatória para os consumidores e as empresas. A falta de mecanismos coerentes e eficazes de RAL nos Estados-Membros tem também um impacto na confiança dos consumidores nessas mecanismos para os litígios transfronteiriços e em linha, relativamente aos quais o acesso a procedimentos de RAL/ODR continua a ser muito limitado. Os aspectos transfronteiriços dos problemas identificados em matéria de RAL e ODR estão directamente relacionados com a situação nacional. A melhoria da RAL transfronteiras depende da melhoria da RAL nacional.

A avaliação de impacto centra-se exclusivamente na área da resolução extrajudicial de litígios. Visa analisar uma série de opções políticas destinadas a melhorar as vias de recurso dos consumidores através da RAL e da ODR. Outros instrumentos existentes que reforçam a aplicação dos direitos dos consumidores no mercado interno através de meios de acção judiciais e de execução não estão abrangidos pela presente avaliação de impacto.

2. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Uma parte substancial dos consumidores europeus confronta-se com problemas quando compra bens e serviços no mercado interno. Em 2010, tal aconteceu com, aproximadamente, um quinto dos consumidores europeus². Apesar de a legislação garantir um nível de protecção dos consumidores globalmente elevado, os problemas encontrados pelos consumidores ficam muitas vezes por resolver. As perdas incorridas pelos consumidores europeus devido a problemas com a aquisição de bens ou serviços estimam-se em 0,4% do PIB da UE. Aqui se incluem os prejuízos sofridos pelos consumidores europeus relacionados com compras além fronteiras, que oscilam entre 500 milhões de euros e 1 000 milhões de euros³.

Foram identificadas quatro principais deficiências que impedem a eficácia dos mecanismos de RAL. Lacunas na cobertura de RAL, pouca sensibilização e qualidade dos mecanismos de RAL

Os consumidores europeus não beneficiam do mesmo nível de acesso a mecanismos de qualidade de RAL na UE. Apesar de existirem cerca de 750 entidades nacionais de RAL, persistem lacunas tanto do ponto de vista geográfico como sectorial. Além disso, a falta de informações detalhadas constitui uma barreira significativa que impede o recurso à RAL por parte dos consumidores. As empresas raramente fornecem informações aos consumidores sobre a entidade competente de RAL para resolver os seus litígios, quer no ponto de venda ou pós-venda. Por último, as entidades de RAL nem sempre respeitam os princípios fundamentais como a transparência, a imparcialidade e a eficácia, tal como estabelecidos nas duas recomendações da Comissão de 1998 e 2001.

² EB 342, p. 169.

³ Partindo do princípio de que as perdas individuais são semelhantes para as compras nacionais e além fronteiras, estima-se que o prejuízo sofrido pelos consumidores da UE com as compras transfronteiriças se situe entre 500 milhões de euros e 1 000 milhões de euros. Esta hipótese é apoiada também pelo facto de, quando se comparam as experiências de compradores à distância no seu país ou além fronteiras, as diferenças nos problemas encontrados não parecerem ser significativas. 16% dos compradores tiveram atrasos na entrega de produtos comprados noutros países da UE contra 18% de compradores que tiveram atrasos na entrega de um produto comprado no seu próprio país.

ODR para transacções de comércio electrónico transfronteiras

A falta de cobertura de RAL nos Estados-Membros da UE resulta em ineficácias na resolução de litígios relacionados com transacções de comércio electrónico. Em 2010, mais de metade das queixas (56,3%) recebidas pela rede CEC dizia respeito a transacções de comércio electrónico, das quais menos de 9% podiam ser remetidas para uma entidade de RAL num outro Estado-Membro. São muito poucas as entidades de RAL existentes que facultam a condução de todo o processo em linha. A tramitação de todo o processo em linha permitiria poupanças em termos de tempo e facilitaria a comunicação entre as partes.

3. SUBSIDIARIEDADE E NECESSIDADE DE UMA ACÇÃO DA UE

A protecção dos consumidores é um domínio de competência partilhada entre a UE e os Estados-Membros. Segundo estipulado no artigo 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), a UE contribuirá para a protecção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação para a defesa dos seus interesses. Uma iniciativa em matéria de RAL/ODR com base no artigo 114.º do TFUE contribuirá para atingir estes objectivos no contexto do bom funcionamento do mercado interno. Ao mesmo tempo, respeitará os princípios da subsidiariedade e da proporcionalidade.

Desenvolver a RAL/ODR é crucial para beneficiar os consumidores e as empresas e melhorar o funcionamento do mercado interno, tal como foi confirmado pelos pareceres das partes interessadas manifestados na consulta e nos debates públicos.

Doze anos após as recomendações da Comissão sobre mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a análise da situação actual revela que as medidas tomadas unicamente a nível nacional não resultaram numa cobertura suficiente da RAL. Várias lacunas dificultam ainda a eficácia dos mecanismos de RAL e o funcionamento e a acessibilidade das vias de ODR para transacções de comércio electrónico transfronteiras continuam a estar pouco desenvolvidos. Por conseguinte, os consumidores europeus não beneficiam do mesmo nível de acesso a mecanismos de RAL em toda a UE. Do mesmo modo, também não está garantida a prestação de informações aos consumidores sobre a RAL em todos os sectores do mercado retalhista. Se o desenvolvimento da RAL for deixada à acção isolada dos Estados-Membros, continuarão a não existir mecanismos de qualidade em alguns sectores do mercado retalhista e em algumas zonas geográficas da UE. Os níveis de sensibilização de consumidores e empresas continuarão a ser baixos e o acompanhamento dos processos nacionais de RAL será feito pelos Estados-Membros numa base voluntária. Por último, não haverá qualquer garantia de que os mecanismos de RAL/ODR respeitam os princípios fundamentais que garantem a sua qualidade. O desenvolvimento insuficiente e fragmentado da RAL na UE contrasta com os objectivos do TFUE, uma vez que irá comprometer ou criar novos obstáculos ao funcionamento do mercado interno e criar desigualdades na protecção do consumidor na UE e nas condições comerciais para as empresas. Além disso, sem um sistema eficaz de RAL a nível nacional no qual as entidades de RAL transfronteiriças possam basear-se e fixar-se, não será possível o desenvolvimento de mecanismos de RAL eficientes e eficazes para tratar os litígios transfronteiriços.

A falta de eficácia dos mecanismos de RAL/ODR limita o potencial deste meio de resolução de litígios e cria desequilíbrios na eficiência do tratamento de litígios de consumo nos diferentes Estados-Membros, em especial no que diz respeito aos litígios de cariz

transfronteiriço. Esta situação afecta a confiança dos consumidores nas compras além fronteiras. Tanto as empresas⁴ como os consumidores referem claramente que a preocupação com potenciais problemas de recurso num outro Estado-Membro actua como desincentivo à compra e à venda além fronteiras e que, por conseguinte, não tiram todas as vantagens das potencialidades do mercado interno⁵. Deve ser dada uma atenção especial à geração de confiança dos consumidores no mercado interno e à garantia de condições equitativas para as empresas nos vários Estados-Membros.

Além disso, apesar do actual nível reduzido de transacções de comércio electrónico transfronteiras, o mercado retalhista digital está a crescer rapidamente nos Estados-Membros⁶. Por conseguinte, garantir meios de recurso extrajudiciais simples, eficazes e pouco dispendiosos é ainda mais importante para que consumidores e comerciantes se aventurem em transacções em linha além fronteiras. As acções a nível dos Estados-Membros não conduzirão à criação de um sistema de resolução de litígios em linha à escala da UE que, como indicado na Agenda Digital, é uma ferramenta essencial para promover o comércio electrónico.

Em razão da sua dimensão e efeitos, os objectivos visados podem ser mais bem alcançados através da adopção de medidas a nível da UE. Uma vantagem clara da definição de princípios e critérios comuns para os mecanismos de RAL em todos os Estados-Membros será um tratamento adequado e eficaz dos litígios de consumo associados tanto às transacções nacionais como transfronteiriças. Garantirá também um desenvolvimento mais homogéneo da RAL/ODR na UE.

As acções unilaterais a nível dos Estados-Membros não conseguem proporcionar de forma suficiente os benefícios supramencionados a consumidores e comerciantes. O mais provável é que a falta de coordenação dos esforços envidados pelos Estados-Membros venha a resultar numa maior fragmentação dos mecanismos de RAL, que, por sua vez, contribuirá para um tratamento desigual de consumidores e comerciantes no mercado interno e diferentes níveis de compensação dos consumidores na UE.

4. OBJECTIVOS POLÍTICOS

Os objectivos gerais são os seguintes: i) Melhorar o funcionamento do mercado retalhista interno, incluindo o mercado retalhista digital; ii) Alcançar um elevado nível de protecção dos consumidores; iii) Permitir a consumidores e comerciantes a resolução dos seus litígios de forma eficaz. O quadro que se segue descreve os objectivos específicos e operacionais:

⁴ Em especial no caso das PME, dado que a sua capacidade administrativa limitada não lhes permite apresentar queixas através de meios judiciais. A disponibilidade de uma via fácil de resolução de litígios como a RAL poderá atenuar essas preocupações das pequenas e médias empresas.

⁵ 1 em 20 consumidores parece confrontar-se com problemas quando compram bens ou serviços além fronteiras, e 59% dos comerciantes afirmaram que um obstáculo importante para venderem noutros países são os custos potencialmente mais elevados da resolução de queixas e litígios transfronteiriços comparativamente aos litígios a nível nacional.

⁶ Entre 2004 e 2010, a percentagem de indivíduos que encomendaram bens ou serviços através da Internet aumentou significativamente na UE-25, passando de 22% para 37%, em especial no Reino Unido, Luxemburgo, Alemanha, Países Baixos, França e países nórdicos, onde 45% a 65% dos utilizadores da Internet são compradores em linha.

Objectivos específicos	Objectivos operacionais
<i>Cobertura, informação e qualidade dos mecanismos de RAL</i>	
Assegurar o acesso a mecanismos de RAL para facilitar a resolução extrajudicial de litígios para os consumidores envolvidos em litígios nacionais e além fronteiras com comerciantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o número de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços resolvidos através da RAL. • Reduzir o número de problemas por resolver com a aquisição de bens ou serviços a nível nacional e em casos transfronteiriços.
Garantir que os consumidores e as empresas têm conhecimento da existência de mecanismos de RAL.	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar que os consumidores são informados sobre a entidade de RAL competente para resolver os seus litígios, em especial nas situações transfronteiriças. • Garantir que os consumidores e as empresas têm conhecimento das informações gerais relacionadas com os mecanismos de RAL e a sua utilização, em especial nas situações transfronteiriças.
Garantir que as entidades de RAL oferecem um serviço de qualidade a consumidores e empresas.	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que as entidades de RAL oferecem um serviço imparcial a empresas e consumidores. • Assegurar que as entidades de RAL fornecem um serviço competente e transparente a empresas e consumidores. • Garantir que as entidades de RAL fornecem um serviço eficaz. • Assegurar que as entidades de RAL são alvo de acompanhamento regular.
<i>Resolução de litígios em linha (ODR) para transacções de comércio electrónico transfronteiriças</i>	
Garantir que os consumidores e as empresas podem contar com um mecanismo para resolver em linha os seus litígios de comércio electrónico transfronteiriças.	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a consumidores e empresas a possibilidade de gerir em linha e extrajudicialmente todos os litígios de comércio electrónico transfronteiriças, através de uma ferramenta electrónica a nível da UE. • Desenvolver critérios comuns nos quais assentar o desenvolvimento da ferramenta electrónica, a fim de aumentar a sua eficácia.

5. OPÇÕES POLÍTICAS E SUA ANÁLISE

Os quadros resumem as opções políticas identificadas para as duas áreas problemáticas.

5.1. Cobertura, informação e qualidade dos mecanismos de RAL

Opção 1 :	Ausência de acção da UE (cenário de base)
Opção 2 :	Instrumento jurídico não vinculativo que fomente o desenvolvimento de entidades de qualidade de RAL para todos os litígios de consumo nacionais e transfronteiras; encoraje as empresas a fornecer aos consumidores informações sobre a entidade de RAL competente para resolver os seus litígios; e incentive as entidades de RAL existentes a participar em redes sectoriais de RAL.
Opção 3 :	Instrumento jurídico vinculativo que garanta que os consumidores possam remeter todos os seus litígios nacionais e transfronteiras para entidades de RAL, incluindo serviços em linha; que os consumidores recebam informações sobre a entidade de RAL competente para resolver os seus litígios; e que as entidades de RAL participem em redes sectoriais de RAL existentes na UE.
Opção 4 :	Instrumento jurídico vinculativo que estabeleça um modelo da UE para as entidades de RAL, de forma a abranger todos os litígios de consumo nacionais e transfronteiras, designadamente no que respeita às transacções em linha. Este instrumento permitirá também assegurar que os consumidores recebam informações sobre a entidade de RAL competente para resolver os seus litígios e que sejam criadas redes sectoriais de RAL à escala da UE.

5.2. Resolução de litígios em linha (ODR) para transacções de comércio electrónico transfronteiras

(a)	Opção 1	(b)	Ausência de acção da UE (cenário de base)
(c)	Opção 2	(d)	Instrumento jurídico não vinculativo que, à escala da UE, ligue em rede os mecanismos de RAL competentes pelos litígios de comércio electrónico.
(e)	Opção 3	(f)	Instrumento jurídico vinculativo que estabeleça um sistema na UE composto por uma plataforma electrónica directamente acessível pelos consumidores, que terá entidades nacionais de RAL e será capaz de resolver litígios de comércio electrónico transfronteiras (ODR); e defina critérios comuns para o funcionamento da plataforma electrónica.
(g)	Opção 4	(h)	Instrumento jurídico vinculativo que crie um único organismo à escala da UE que resolva em linha, de todos os litígios de comércio electrónico transfronteiras.

6. COMPARAÇÃO DAS OPÇÕES E RESPECTIVOS IMPACTOS

As opções políticas relativas às áreas problemáticas foram avaliadas em função dos critérios de eficácia, eficiência e coerência, utilizando uma escala de 0 a 5. A pontuação de cada opção combinada para cada um dos critérios (eficácia, eficiência, coerência) é apresentada no quadro infra. Os resultados finais mostram em que medida cada opção combinada poderá contribuir para os objectivos políticos.

Impacto cumulativo (eficácia, eficiência e coerência)	Resolução de litígios em linha para transacções de comércio electrónico transfronteiriças			
	Opção política 1	Opção política 2	Opção política 3	Opção política 4
Cobertura, informação e qualidade dos mecanismos de RAL				
Opção política 1	0	3	5	7
Opção política 2	3	6	6	8
Opção política 3	6	9	15	11
Opção política 4	8	8	13	12

Dos resultados apresentados no quadro pode concluir-se que a combinação de opções que não impliquem uma acção da UE manterá o *status quo* e, por conseguinte, não resolverá os problemas que foram identificados. A combinação de opções que prevêem a adopção de instrumentos jurídicos de carácter não vinculativo para resolver os problemas identificados não é eficiente nem eficaz. Por conseguinte, os problemas dos consumidores continuarão por resolver e por recuperar os prejuízos sofridos no mercado interno. Uma recomendação adicional não deverá trazer qualquer valor acrescentado para resolver os problemas actuais.

A combinação de opções que prevêem a adopção de instrumentos jurídicos vinculativos que obriguem à disponibilização de entidades de RAL, igualmente capazes de resolver litígios em linha, em sectores da economia onde actualmente não existem (opção 3 RAL) garantirá a plena cobertura da RAL. Em consequência desta plena cobertura, será criado o enquadramento necessário com base no qual um sistema electrónico (na Internet) à escala da UE poderá tratar com eficácia os litígios relacionados com transacções de comércio electrónico transfronteiras (opção 3 ODR). Esta combinação de opções representa, por conseguinte, o meio mais eficaz e eficiente de para melhorar a forma como são tratados os litígios de consumo nacionais e transfronteiriços.

A combinação de opções que implicam um nível elevado de harmonização nas áreas da RAL e da ODR (opções 4) proporcionaria uma cobertura plena, mas seria desproporcionada em relação aos objectivos da iniciativa global. Tal foi também confirmado pelas respostas à consulta pública e pelas discussões bilaterais realizadas pelos serviços da Comissão com os Estados-Membros. Além disso, a criação na UE de um organismo único de ODR tornaria redundantes as entidades de RAL que existem actualmente a nível nacional e resolvem litígios em linha. Por último, esta medida não tem em conta a situação nacional e é desproporcionada, uma vez que implica uma forte intervenção «descendente» da UE que gera também custos desnecessários para a UE.

Em conclusão, os objectivos prosseguidos podem ser realizados mais eficazmente através de instrumentos separados mas complementares. A opção preferida é a combinação das duas opções políticas seguintes:

- (1) Uma directiva-quadro que garanta que os consumidores possam remeter todos os seus litígios nacionais e transfronteiras para entidades de RAL, incluindo serviços em linha; que recebam informações sobre a entidade de RAL competente para lidar com os seus litígios e que as entidades de RAL participem em redes sectoriais de RAL existentes na UE (opção 3). Será vinculativa para os Estados-Membros, deixando-lhes a escolha quanto a forma e aos meios (como «colmatar as lacunas»); e
- (2) Um regulamento que estabeleça um sistema na UE composto por uma plataforma electrónica (Internet) directamente acessível pelos consumidores, que terá por base entidades nacionais de RAL e será capaz de resolver em linha litígios de comércio electrónico transfronteiriços (ODR); e defina critérios comuns para o funcionamento da plataforma electrónica (opção 3).

6.1. Impacto da opção preferida

A opção preferida trará diferenças tangíveis para **os consumidores**.

Os consumidores terão a possibilidade de apresentar todos os seus litígios (independentemente do sector de actividade, do canal de compra ou do país em que o bem ou serviço foram adquiridos) a uma entidade de RAL. Além disso, terão a garantia de que todas as entidades de RAL serão transparentes e tratarão os seus litígios de forma eficaz e imparcial, sentindo-se assim mais confiantes e bem preparados para recorrer à RAL. Em resultado, serão notificados e resolvidos mais problemas de consumo. As perdas recuperadas podem então ser reutilizadas no mercado interno para a compra de bens e serviços. Do mesmo modo, as poupanças decorrentes da introdução de mecanismos de RAL de qualidade será importante, representando cerca de 0,17% do PIB da UE. Os consumidores receberão informações sobre a entidade de RAL a que devem dirigir-se em caso de litígio com um comerciante em todos os contratos e documentos comerciais (por exemplo, recibos e facturas). Consequentemente, a RAL passará a ser um procedimento comum para os consumidores e os níveis de sensibilização aumentarão substancialmente.

O impacto global sobre **as empresas** será razoável. Estas incorrerão em alguns custos, a saber: i) podem ser obrigadas a criar e financiar – total ou parcialmente - entidades de RAL nos sectores em que estas não existam. Os custos associados dependerão do sector, dos litígios em questão e do país. Os Estados-Membros mais afectados serão os que dispõem de poucas ou nenhuma entidades de RAL. No entanto, os custos para as empresas em relação à obrigação de cobertura plena não estão directamente associados à cobertura existente de RAL no Estado-Membro em que estão estabelecidas. A plena cobertura de RAL não exigirá que as empresas criem sistematicamente uma determinada entidade de RAL em cada sector retalhista. Os Estados-Membros, em colaboração ou não com as empresas, podem decidir criar um organismo único intersectorial ou supletivo para colmatar as lacunas no seu território. Além disso, deve salientar-se que o financiamento de entidades de RAL pelas empresas é já uma prática comum em muitos sectores e Estados-Membros. ii) as empresas terão de adaptar os seus contratos e documentos comerciais, a fim de incluir informações sobre as entidades relevantes de RAL. Tal irá significar certos custos, nos quais incorrerão

apenas uma vez e que ascenderão a cerca de 771 milhões de euros a nível da UE (254 euros por empresa).

Por outro lado, ao utilizarem a RAL em vez de processos judiciais, as empresas, incluindo as PME, acumularão poupanças anuais de 1,7 mil milhões de euros a 3 mil milhões de euros, gastando ao mesmo tempo menos 258 dias. Além disso, reforçarão a sua reputação junto dos consumidores e, em grande medida, resolverão questões associadas ao risco de reputação, ao demonstrar disposição para resolver litígios sem grandes encargos financeiros e de modo facilmente acessível. A cobertura total de todos os litígios, sejam estes em linha ou não, transfronteiras ou nacionais, relacionados com a transacção de bens e serviços permitirá, pois, às empresas recorrerem à RAL. Tal permitirá-lhes-á evitar procedimentos judiciais morosos e onerosos e manter a sua reputação empresarial. Em resultado, as empresas, e em particular as PME, serão também incentivadas a melhorar os respectivos serviços internos de reclamações, assegurando uma melhor concorrência. Daqui resultará que as empresas estarão mais dispostas a oferecer produtos e serviços através da Internet.

Do mesmo modo, o impacto nos **Estados-Membros** será razoável. Haverá custos com a criação e o funcionamento de novas entidades de RAL, que os Estados-Membros poderão ter de suportar total ou parcialmente (dependendo do facto de o financiamento da RAL ser público ou privado ou uma combinação de ambos). Os custos de aplicação associados serão idênticos aos acima descritos para as empresas. Os Estados-Membros terão a possibilidade de cumprir a obrigação de cobertura plena através de várias opções. Os Estados-Membros poderão igualmente incorrer em custos marginais para a transmissão de informações sobre o desenvolvimento de entidades de RAL.

O impacto no **orçamento da UE** deve também ser considerado. A UE irá suportar os custos de desenvolvimento de um sistema electrónico na Internet para a resolução de litígios ligados a transacções de comércio electrónico transfronteiras, bem como das competências necessárias no seio da rede CEC. Tendo em conta as entidades de RAL existentes que tratam da resolução de litígios em linha, bem como instrumentos semelhantes da UE, o orçamento necessário para a criação do sistema electrónico na Internet pode estimar-se em cerca de 2 milhões de euros e os custos de manutenção e funcionamento ascenderão aproximadamente a 300 000 euros por ano.

Por último, o âmbito da intervenção da UE é limitado ao estritamente necessário para alcançar os objectivos definidos. Uma directiva-quadro sobre o desenvolvimento da RAL e um regulamento sobre a criação de um sistema de ODR a nível da UE serão os meios mais eficazes para alcançar os objectivos previstos e, em comparação, os custos serão mínimos. A acção a nível da UE tem em consideração as entidades nacionais de RAL existentes. Os encargos para as empresas e os Estados-Membros resultantes da opção preferida são os mais proporcionados, na medida em que os objectivos serão atingidos ao custo mais baixo, evitando a duplicação de despesas ou encargos administrativos desnecessários. Em conclusão, a opção preferida respeita o princípio da proporcionalidade.

7. CONCLUSÃO/ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

As iniciativas legislativas propostas devem incluir uma disposição que obrigue à elaboração de um relatório sobre a aplicação da iniciativa e a sua adequação e eficácia no cumprimento dos objectivos definidos. Além disso, será utilizado um conjunto de indicadores de acompanhamento para medir os progressos alcançados na consecução dos objectivos

prosseguidos pelas iniciativas. Entre estes incluem-se o aumento do número de casos de RAL e do número de consumidores e comerciantes que efectuam transacções transfronteiriças; o aumento dos níveis de sensibilização, o aumento de 20% do número de empresas dispostas a vender em linha em outros Estados-Membros até 2020 e de 10% do número de consumidores dispostos a comprar em linha a partir de outro Estado-Membro até 2020; e os níveis de conformidade das entidades de RAL com os princípios de qualidade.