

DIRETIVAS

DIRETIVA 2013/11/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 21 de maio de 2013

sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE

(Diretiva RAL)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu ⁽¹⁾,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário ⁽²⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) O artigo 169.º, n.º 1, e n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece que a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através de medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º do TFUE. O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.
- (2) Nos termos do artigo 26.º, n.º 2, do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual é assegurada a livre circulação de mercadorias e serviços. O mercado interno deverá proporcionar aos consumidores mais valor acrescentado sob a forma de melhor qualidade, maior variedade, preços razoáveis e normas de segurança mais exigentes para as mercadorias e os serviços, promovendo assim um elevado nível de defesa do consumidor.
- (3) A fragmentação do mercado interno é prejudicial para a competitividade, para o crescimento e para a criação de emprego na União. Eliminar os obstáculos diretos e indiretos ao bom funcionamento do mercado interno e melhorar a confiança dos cidadãos é essencial para a realização do mercado interno.

(4) Assegurar o acesso a formas simples, eficazes, céleres e económicas de resolver litígios nacionais e transfronteiriços resultantes de contratos de venda ou de serviços deverá beneficiar os consumidores e, por conseguinte, aumentar a confiança destes últimos no mercado. Este acesso deverá aplicar-se às transações efetuadas em linha ou pelos meios convencionais, e é particularmente importante quando os consumidores fazem compras além-fronteiras.

(5) A resolução alternativa de litígios (RAL) proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes. Contudo, a RAL não está ainda desenvolvida na União de uma forma suficiente e coerente. É lamentável que, não obstante a Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo ⁽³⁾, e a Recomendação 2001/310/CE da Comissão, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor ⁽⁴⁾, os mecanismos de RAL não tenham sido criados corretamente e não estejam a funcionar satisfatoriamente em todas as áreas geográficas e em todos os setores de atividade da União. Os consumidores e os comerciantes continuam a não ter conhecimento dos mecanismos de reparação extrajudicial existentes, e só uma pequena percentagem de cidadãos sabe como apresentar uma queixa a uma entidade de RAL. Quando existentes, os procedimentos de RAL apresentam níveis de qualidade que variam consideravelmente de Estado-Membro para Estado-Membro, e os litígios transfronteiriços nem sempre são tratados com eficácia pelas entidades de RAL.

(6) As disparidades existentes nos Estados-Membros a nível da cobertura, da qualidade e da divulgação da RAL constituem uma barreira para o mercado interno e são uma das razões pelas quais muitos consumidores evitam fazer compras além-fronteiras e não têm confiança em que os eventuais litígios com os comerciantes possam ser resolvidos de forma fácil, rápida e barata. Pelos mesmos motivos, os comerciantes podem ser levados a abster-se de vender a consumidores de outros Estados-Membros onde não existe acesso suficiente a procedimentos de RAL de

⁽¹⁾ JO C 181 de 21.6.2012, p. 93.

⁽²⁾ Posição do Parlamento Europeu de 12 de março de 2013 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 22 de abril de 2013.

⁽³⁾ JO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

⁽⁴⁾ JO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

elevada qualidade. Além disso, os comerciantes estabelecidos em Estados-Membros onde não existe acesso suficiente a procedimentos de RAL de elevada qualidade encontram-se numa situação de desvantagem concorrencial relativamente aos comerciantes que têm acesso a esses procedimentos e podem, por isso, resolver os seus litígios de consumo de uma forma mais rápida e mais económica.

- (7) Para que os consumidores possam explorar plenamente o potencial do mercado interno, a RAL deverá estar disponível para todos os tipos de litígios nacionais ou transfronteiriços abrangidos pela presente diretiva, os procedimentos de RAL deverão cumprir requisitos de qualidade coerentes e aplicáveis em toda a União, e os consumidores e os comerciantes deverão ter conhecimento desses procedimentos. Devido ao aumento do comércio transfronteiriço e da circulação de pessoas, é igualmente importante que as entidades de RAL resolvam de forma eficaz os litígios transfronteiriços.
- (8) Tal como preconizado pelo Parlamento Europeu nas suas Resoluções de 25 de outubro de 2011 sobre modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil, comercial e de família e de 20 de maio de 2010 sobre um mercado único ao serviço dos consumidores e cidadãos, qualquer abordagem global do mercado único frutuosa para os seus cidadãos deverá ter como prioridade criar um sistema de reparação simples, financeiramente aborçável, célere e acessível.
- (9) Na sua Comunicação de 13 de abril de 2011 intitulada "Ato para o Mercado Único – Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua – "Juntos para um novo crescimento" ", a Comissão considerou a legislação em matéria de RAL, que inclui uma vertente associada ao comércio eletrónico, como uma das doze alavancas para estimular o crescimento, reforçar a confiança e avançar para a conclusão do Mercado Único.
- (10) Nas suas Conclusões de 24-25 de março e de 23 de outubro de 2011, o Conselho Europeu exortou o Parlamento Europeu e o Conselho a adotar, até ao final de 2012, um primeiro conjunto de medidas prioritárias destinadas a conferir um novo impulso ao Mercado Único. Além disso, nas suas Conclusões de 30 de maio de 2011 sobre as prioridades para o relançamento do Mercado Único, o Conselho da União Europeia sublinhou a importância do comércio eletrónico e concordou que os regimes de RAL podem oferecer vias de reparação simples, rápidas e económicas, tanto para os consumidores como para os comerciantes. O êxito da aplicação desses regimes requer um empenho político persistente e o apoio de todos os intervenientes, sem comprometer a acessibilidade, a transparência, a flexibilidade, a celeridade e a qualidade do processo decisório das entidades de RAL que se enquadrem no âmbito da presente diretiva.
- (11) Dada a crescente importância do comércio eletrónico e, em especial, do comércio transfronteiriço enquanto pilares da atividade económica da União, é necessária uma infraestrutura de RAL para litígios de consumo que funcione eficazmente e um quadro de resolução de litígios

em linha (RLL) devidamente integrado para litígios de consumo resultantes de transações em linha, a fim de alcançar o objetivo do Ato para o Mercado Único consistente em fomentar a confiança dos cidadãos no mercado interno.

- (12) A presente diretiva e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha ⁽¹⁾, são instrumentos legislativos complementares e interligados. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 prevê a criação de uma plataforma de RLL que proporcione aos consumidores e aos comerciantes um ponto único de entrada para a resolução extrajudicial de litígios em linha através das entidades de RAL que estão ligadas à plataforma e que oferecem a RAL através de procedimentos de RAL de qualidade. A disponibilidade de entidades de RAL de qualidade em toda a União é, pois, uma condição prévia para o bom funcionamento da plataforma de RLL.
- (13) A presente diretiva não deverá aplicar-se a serviços de interesse geral sem caráter económico. Por serviços sem caráter económico entende-se serviços prestados sem contrapartida económica. Em consequência, não deverão ser abrangidos pela presente diretiva os serviços de interesse geral sem caráter económico prestados pelo Estado ou em seu nome, sem remuneração, independentemente das formas legais da prestação desses serviços.
- (14) A presente diretiva não deverá aplicar-se aos cuidados de saúde na aceção do artigo 3.º, alínea a), da Diretiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços ⁽²⁾.
- (15) É necessário criar entidades eficazes de RAL na União, a fim de reforçar a confiança dos consumidores no mercado interno, nomeadamente no domínio do comércio eletrónico, e de concretizar o potencial e as oportunidades do comércio transfronteiriço e em linha. Essa criação deverá apoiar-se nos procedimentos de RAL existentes nos Estados-Membros e deverá respeitar as suas tradições jurídicas. As entidades de resolução de litígios, tanto as já existentes como as recém-criadas, que funcionem eficazmente e que cumpram os critérios de qualidade definidos na presente diretiva deverão ser consideradas "entidades de RAL" na aceção da presente diretiva. A difusão das entidades de RAL pode revelar-se igualmente importante nos Estados-Membros em que exista uma acumulação de processos pendentes nos tribunais que impeça os cidadãos da União de exercer o seu direito a um processo equitativo dentro de um prazo razoável.
- (16) A presente diretiva deverá aplicar-se aos litígios entre consumidores e comerciantes relativos a obrigações contratuais decorrentes de contratos de venda ou de serviços, tanto em linha como pelos meios convencionais, em todos os setores económicos, salvo os setores que estejam isentos. Inclui os litígios resultantes da venda ou do

⁽¹⁾ Ver página 1 do presente Jornal Oficial.

⁽²⁾ JO L 88 de 4.4.2011, p. 45.

fornecimento de conteúdos digitais contra remuneração. A presente diretiva deverá aplicar-se às queixas apresentadas pelos consumidores contra os comerciantes. Não deverá aplicar-se às queixas apresentadas por comerciantes contra consumidores nem a litígios entre comerciantes. Contudo, não deverá impedir os Estados-Membros de aprovar ou manter em vigor disposições em matéria de procedimentos de resolução extrajudicial desse tipo de litígios.

- (17) Os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de manter ou aprovar novas disposições nacionais relativas a procedimentos não abrangidos pela presente diretiva, tais como os procedimentos internos de tratamento de queixas geridos pelos comerciantes. Esses procedimentos internos de tratamento de queixas podem constituir um meio eficaz de resolver litígios de consumo numa fase inicial.
- (18) A definição de "consumidores" deverá abranger as pessoas singulares quando atuem fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a atividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa atividade (contratos com dupla finalidade), e se o objetivo da atividade comercial for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa mesma pessoa deverá ser igualmente considerada como consumidor.
- (19) A legislação da União atualmente em vigor inclui já algumas disposições relativas à RAL. A fim de garantir a segurança jurídica, deverá prever-se que, em caso de conflito, a presente diretiva prevaleça, salvo disposição explícita em contrário. Em especial, a presente diretiva não prejudica a Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial ⁽¹⁾, que já define um quadro para sistemas de mediação a nível da União, nomeadamente para litígios transfronteiriços, nem obsta à aplicação dessa diretiva a sistemas de mediação internos. A presente diretiva destina-se a ser aplicada horizontalmente a todos os tipos de procedimentos de RAL, incluindo os procedimentos de RAL abrangidos pela Diretiva 2008/52/CE.
- (20) As entidades de RAL caracterizam-se por uma grande heterogeneidade, não só na União mas também no interior dos Estados-Membros. A presente diretiva deverá abranger todas as entidades que estejam estabelecidas com carácter duradouro, que facultem a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes através de procedimentos de RAL e que figurem na lista a que se refere a presente diretiva. A presente diretiva poderá abranger também, se os Estados-Membros assim o decidirem, entidades de resolução de litígios que imponham soluções vinculativas para as partes. No entanto, um procedimento extrajudicial criado *ad hoc* para resolver um único litígio entre um consumidor e um comerciante não deverá ser considerado um procedimento de RAL.
- (21) Os procedimentos de RAL caracterizam-se também por uma grande heterogeneidade, não só na União mas
- também no interior dos Estados-Membros. Os procedimentos de RAL podem assumir a forma de procedimentos em que a entidade de RAL reúne as partes para facilitar uma solução amigável, de procedimentos em que a entidade de RAL propõe uma solução, ou de procedimentos em que a entidade de RAL impõe uma solução. Podem igualmente assumir a forma de uma combinação de dois ou mais desses procedimentos. A presente diretiva não deverá prejudicar a forma assumida pelos procedimentos de RAL nos Estados-Membros.
- (22) Os procedimentos a cargo de entidades de resolução de litígios em que as pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios sejam empregadas ou recebam qualquer forma de remuneração exclusivamente do comerciante são suscetíveis de estar expostas a conflitos de interesses. Por conseguinte, esses procedimentos deverão, em princípio, ser excluídos do âmbito de aplicação da presente diretiva, salvo se um Estado-Membro decidir que podem ser reconhecidos como procedimentos de RAL ao abrigo da presente diretiva, e desde que essas entidades estejam em total conformidade com os requisitos específicos em matéria de independência e imparcialidade estabelecidos na presente diretiva. As entidades de RAL que oferecem a resolução de litígios através de tais procedimentos deverão ser sujeitas a uma avaliação periódica do cumprimento dos requisitos de qualidade estabelecidos na presente diretiva, incluindo os requisitos específicos adicionais que assegurem a sua independência.
- (23) A presente diretiva não deverá aplicar-se a procedimentos a cargo de serviços de queixas de consumidores geridos pelo comerciante nem a negociações diretas entre as partes. Além disso, não deverá aplicar-se às tentativas de um juiz para dirimir um litígio durante a tramitação de procedimentos judiciais relativos a esse litígio.
- (24) Os Estados-Membros deverão assegurar que os litígios abrangidos pela presente diretiva possam ser apresentados a uma entidade de RAL que cumpra os requisitos previstos na presente diretiva e que figure na lista nela prevista. Para cumprir esta obrigação, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de recorrer a entidades de RAL existentes que funcionem eficazmente e, se necessário, de adaptar o seu âmbito de aplicação, ou de criar novas entidades de RAL. A presente diretiva não deverá prejudicar o funcionamento das entidades de resolução de litígios existentes que operam no quadro das autoridades nacionais de defesa dos consumidores de Estados-Membros em que a resolução de litígios esteja a cargo de funcionários do Estado. Os funcionários do Estado deverão ser considerados representantes dos interesses tanto dos consumidores como dos comerciantes. A presente diretiva não deverá obrigar os Estados-Membros a criar uma entidade específica de RAL em cada setor retalhista. Se necessário, a fim de assegurar a plena cobertura setorial e geográfica, bem como o acesso à RAL, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de criar uma entidade de RAL supletiva que seja responsável pela resolução de litígios para os quais não exista uma entidade de RAL específica competente. As entidades de RAL supletivas destinam-se a constituir uma salvaguarda para os consumidores e os comerciantes, assegurando que não existam lacunas no acesso a uma entidade de RAL.

⁽¹⁾ JO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

- (25) A presente diretiva não deverá impedir os Estados-Membros de manter em vigor ou de aprovar novas disposições em matéria de procedimentos de resolução extrajudicial de litígios de consumo conformes com os requisitos estabelecidos na presente diretiva. Além disso, a fim de garantir o funcionamento eficaz das entidades de RAL, essas entidades deverão ter a possibilidade de manter ou aprovar, em conformidade com as leis do Estado-Membro em que estejam estabelecidas, regras processuais que lhes permitam recusar-se a tratar litígios em circunstâncias concretas, nomeadamente quando, devido à sua complexidade, o litígio seria resolvido com vantagem em tribunal. No entanto, as regras processuais que permitem que as entidades de RAL se recusem a tratar certos litígios não deverão poder pôr em causa de modo significativo o acesso dos consumidores a procedimentos de RAL, nomeadamente no caso de litígios transfronteiriços. Assim, ao preverem um limiar financeiro, os Estados-Membros deverão ter sempre em conta que o valor real de um litígio pode variar de Estado-Membro para Estado-Membro e, por conseguinte, a fixação de um limiar desproporcionadamente elevado num Estado-Membro poderá prejudicar o acesso dos consumidores de outros Estados-Membros aos procedimentos de RAL. Os Estados-Membros não deverão ser obrigados a assegurar que o consumidor possa submeter a sua queixa a outra entidade de RAL quando uma entidade de RAL à qual a queixa foi submetida em primeiro lugar se tenha recusado a tratá-la devido às suas regras processuais. Nesses casos, deverá considerar-se que os Estados-Membros cumpriram a sua obrigação de assegurar a plena cobertura no que respeita às entidades de RAL.
- (26) A presente diretiva deverá permitir que os comerciantes estabelecidos num Estado-Membro sejam abrangidos por uma entidade de RAL estabelecida noutro Estado-Membro. A fim de melhorar a cobertura e o acesso dos consumidores à RAL em toda a União, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de decidir se recorrem às entidades de RAL estabelecidas noutro Estado-Membro ou a entidades de RAL regionais, transnacionais ou pan-europeias, em que os comerciantes de vários Estados-Membros estejam abrangidos pela mesma entidade de RAL. O recurso a entidades de RAL estabelecidas noutro Estado-Membro ou a entidades de RAL transnacionais ou pan-europeias não deverá, contudo, prejudicar a responsabilidade que incumbe aos Estados-Membros de assegurarem a plena cobertura e o acesso às entidades de RAL.
- (27) A presente diretiva não deverá obstar a que os Estados-Membros conservem ou estabeleçam novos procedimentos de RAL para tratar, em conjunto, litígios idênticos ou semelhantes que oponham um comerciante a vários consumidores. Deverão ser realizadas avaliações de impacto exaustivas relativamente aos acordos coletivos alcançados extrajudicialmente antes de esses acordos serem propostos a nível da União. A existência de um sistema eficaz para as queixas coletivas e a facilidade de recurso à RAL deverão ser procedimentos complementares, e não mutuamente exclusivos.
- (28) O tratamento de informações relativas a litígios abrangidos pela presente diretiva deverá respeitar as regras em matéria de proteção de dados pessoais previstas nas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros aprovadas nos termos da Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ⁽¹⁾.
- (29) A confidencialidade e a privacidade deverão ser sempre respeitadas durante um procedimento de RAL. Os Estados-Membros deverão ser incentivados a proteger a confidencialidade dos procedimentos de RAL em todos os processos judiciais ou de arbitragem subsequentes, tanto em matéria civil como comercial.
- (30) Não obstante, os Estados-Membros deverão assegurar que as entidades de RAL divulguem eventuais problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e comerciantes. As informações comunicadas a este respeito poderão ser acompanhadas de recomendações sobre o modo como esses problemas poderão ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as normas dos comerciantes e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas.
- (31) Os Estados-Membros deverão assegurar que as entidades de RAL resolvam os litígios de forma justa, prática e proporcionada, tanto para o consumidor como para o comerciante, com base numa avaliação objetiva das circunstâncias em que a queixa é apresentada e com o devido respeito pelos direitos das partes.
- (32) A independência e a integridade das entidades de RAL são cruciais para conquistar a confiança dos cidadãos da União na capacidade de os mecanismos de RAL lhes proporcionarem resultados justos e independentes. As pessoas singulares ou as entidades colegiais responsáveis pela RAL deverão ser independentes de todas as pessoas ou entidades que possam ter interesses no resultado, e não deverão ter conflitos de interesses suscetíveis de impedir a tomada de decisões justas, imparciais e independentes.
- (33) As pessoas singulares responsáveis pela RAL só deverão ser consideradas imparciais se não puderem ser sujeitas a pressões suscetíveis de influenciar a sua atitude em relação ao litígio. A fim de assegurar a independência da sua ação, essas pessoas deverão ser nomeadas para um mandato de duração suficiente e não deverão receber instruções das partes ou dos seus representantes.
- (34) A fim de assegurar a inexistência de conflitos de interesses, as pessoas singulares responsáveis pela RAL deverão divulgar todas as circunstâncias que possam afetar a sua independência e imparcialidade ou suscitar conflitos de interesses com qualquer das partes no litígio que são chamadas a resolver. Poderá tratar-se de interesses financeiros, diretos ou indiretos, no resultado do procedimento de RAL ou de qualquer relação pessoal ou comercial com uma ou mais partes nos três anos anteriores à sua entrada em funções, incluindo qualquer estatuto não relacionado com a RAL em que a pessoa em causa tenha agido para uma ou mais partes, para uma organização profissional ou para uma associação de comerciantes da qual uma das partes seja membro, ou para qualquer outro membro dessas partes.

⁽¹⁾ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

- (35) É particularmente importante assegurar que não existam pressões deste tipo se as pessoas singulares responsáveis pela RAL forem empregadas do comerciante ou dele receberem qualquer forma de remuneração. Por conseguinte, deverão prever-se requisitos específicos para as situações em que os Estados-Membros decidam que os procedimentos de resolução de litígios nesses casos podem ser considerados procedimentos de RAL ao abrigo da presente diretiva. Se as pessoas singulares responsáveis pela RAL forem empregadas ou receberem qualquer forma de remuneração exclusivamente de uma organização profissional ou de uma associação de comerciantes de que o comerciante seja membro, deverão ter à sua disposição um orçamento separado, específico e suficiente para poderem cumprir as suas funções.
- (36) É essencial para o êxito da RAL, sobretudo a fim de assegurar a confiança necessária nos procedimentos de RAL, que as pessoas singulares responsáveis pela RAL possuam as competências técnicas necessárias, nomeadamente conhecimentos gerais da lei. Em especial, essas pessoas deverão possuir conhecimentos gerais suficientes em matéria jurídica para compreender as implicações jurídicas do litígio, sem que tenham de ter necessariamente qualificações profissionais no domínio do direito.
- (37) A aplicabilidade de certos princípios qualitativos aos procedimentos de RAL reforça a confiança dos consumidores e dos comerciantes nesses procedimentos. Esses princípios qualitativos foram inicialmente desenvolvidos a nível da União nas Recomendações 98/257/CE e 2001/310/CE da Comissão. Ao tornar vinculativos alguns dos princípios previstos nessas recomendações da Comissão, a presente diretiva estabelece um conjunto de requisitos de qualidade aplicáveis a todos os procedimentos de RAL a cargo de entidades de RAL que tenham sido notificadas à Comissão.
- (38) A presente diretiva deverá estabelecer requisitos de qualidade para as entidades de RAL que assegurem o mesmo nível de defesa e de direitos do consumidor, tanto em litígios nacionais como transfronteiriços. A presente diretiva não deverá impedir os Estados-Membros de adotar e manter regras que vão para além do disposto na presente diretiva.
- (39) As entidades de RAL deverão ser acessíveis e transparentes. A fim de assegurar a transparência das entidades e dos procedimentos de RAL, é necessário que as partes recebam as informações claras e acessíveis de que necessitam para tomar decisões informadas antes de darem início aos procedimentos de RAL. A prestação de tais informações aos comerciantes não deverá ser exigida se a sua participação nos procedimentos de RAL for obrigatória nos termos da legislação nacional.
- (40) Uma entidade de RAL que funcione eficazmente deverá concluir com celeridade os trabalhos de resolução de litígios, tanto em linha como por meios convencionais, no prazo de 90 dias a contar da data de receção do processo completo de queixa, incluindo toda a documentação relevante relativa à queixa, pela entidade de RAL, e com termo na data em que o resultado do procedimento de RAL for disponibilizado. A entidade de RAL que tiver recebido uma queixa deverá notificar as partes do litígio assim que receber todos os documentos necessários para executar o procedimento de RAL. Em casos excecionais de carácter altamente complexo, nomeadamente quando uma das partes não puder, por motivos justificados, participar no procedimento de RAL, as entidades de RAL deverão poder prorrogar o prazo, a fim de examinar o caso em questão. As partes deverão ser informadas de qualquer prorrogação, e de quanto tempo será aproximadamente necessário para a conclusão do litígio.
- (41) Os procedimentos de RAL deverão ser preferencialmente gratuitos para os consumidores. Caso existam custos, o procedimento de RAL deverá ser acessível, apelativo e pouco dispendioso para os consumidores. Para o efeito, os custos não deverão exceder uma taxa nominal.
- (42) Os procedimentos de RAL deverão ser justos, de modo a que as partes em litígio sejam plenamente informadas dos seus direitos e das consequências das escolhas que fizerem no contexto de um procedimento de RAL. As entidades de RAL deverão informar os consumidores dos seus direitos antes de estes concordarem com a solução proposta ou a adotarem. As partes deverão poder apresentar as suas informações e elementos de prova sem estarem fisicamente presentes.
- (43) Os acordos entre consumidores e comerciantes quanto à apresentação de uma queixa a uma entidade de RAL não deverão vincular os consumidores se tiverem sido celebrados antes da ocorrência do litígio e se tiverem por efeito privar os consumidores do direito que lhes assiste de intentar uma ação em juízo para a resolução do litígio. Além disso, nos procedimentos de RAL destinados a resolver litígios por imposição de uma solução, a solução imposta só deverá ser vinculativa para as partes se estas tiverem sido previamente informadas do facto e tiverem dado expressamente o seu consentimento. Não deverá ser exigida a aceitação específica do comerciante se as regras nacionais previrem que tais soluções são vinculativas para os comerciantes.
- (44) Nos procedimentos de RAL destinados a resolver litígios por imposição de uma solução ao consumidor, numa situação em que não haja conflito de leis, a solução imposta não deverá ter por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições não derogáveis por acordo nos termos da legislação do Estado-Membro em que o consumidor e o comerciante têm a sua residência habitual. Em caso de conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de venda ou de serviços for determinada nos termos do artigo 6.º, n.ºs 1 e 2, do 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) ⁽¹⁾, a solução imposta pela entidade de RAL não deverá ter por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições não derogáveis por acordo nos termos da legislação do Estado-Membro no qual tem a sua residência habitual. Em caso de conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de venda ou de serviços for determinada nos termos do artigo 5.º, n.ºs 1 a 3, da Convenção de Roma, de 19 de junho de 1980, sobre a Lei Aplicável às Obrigações Contratuais ⁽²⁾, a solução imposta pela entidade de RAL não deverá ter por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições imperativas da legislação do Estado-Membro no qual tem a sua residência habitual.

- (45) O direito à ação e a um tribunal imparcial são direitos fundamentais previstos pelo artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Por conseguinte, os procedimentos de RAL não deverão ser concebidos para substituir os processos em tribunal nem privar os consumidores ou os comerciantes do seu direito de procurar obter reparação perante os tribunais. A presente diretiva não deverá impedir as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial. Se um litígio não puder ser dirimido através de um procedimento de RAL cujo resultado não seja vinculativo, as partes não deverão ficar impedidas de instaurar um processo judicial relativo a esse litígio. Os Estados-Membros deverão ser livres de escolher os meios adequados para alcançar este objetivo. Deverão poder prever, nomeadamente, que os prazos de prescrição ou caducidade não expirem durante o procedimento de RAL.
- (46) Para funcionar com eficácia, as entidades de RAL deverão dispor de recursos humanos, materiais e financeiros suficientes. Os Estados-Membros deverão determinar a forma adequada de financiamento das entidades de RAL no seu território, sem restringir o financiamento das entidades que já se encontrem em funcionamento. A presente diretiva deverá ser aplicada sem prejuízo da possibilidade de as entidades de RAL serem financiadas de forma pública ou privada, ou através de uma combinação de fundos públicos e privados. No entanto, as entidades de RAL deverão ser incentivadas a contemplar especificamente formas de financiamento privado, e a utilizar o financiamento público apenas segundo o critério dos Estados-Membros. A presente diretiva não deverá afetar a possibilidade de as empresas, as organizações profissionais ou as associações de comerciantes financiarem entidades de RAL.
- (47) Quando ocorre um litígio, é necessário que os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de RAL competentes para tratar da sua queixa e de saber se o comerciante em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de RAL. Os comerciantes que se comprometerem a recorrer a entidades de RAL para resolver litígios com consumidores deverão comunicar aos consumidores o endereço e o sítio Web da entidade ou entidades de RAL das quais dependem. Essas informações deverão ser dadas no sítio web do

comerciante, se for esse o caso, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, nos termos e nas condições gerais dos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor. Os comerciantes deverão ter a possibilidade de apresentar nos seus sítios web, e nos termos e condições gerais dos contratos pertinentes, todas as informações complementares sobre os seus procedimentos internos de tratamento de queixas, ou sobre quaisquer outras formas de entrar em contacto direto com eles, tendo em vista a resolução dos litígios que os oponham aos consumidores, sem os remeter para uma entidade de RAL. Caso um litígio não possa ser resolvido diretamente, o comerciante deverá fornecer ao consumidor, em papel ou noutra suporte duradouro, informações sobre as entidades de RAL pertinentes e especificar se pretende recorrer às mesmas.

- (48) A obrigação que incumbe aos comerciantes de informar os consumidores acerca das entidades de RAL de que esses comerciantes dependem deverá ser entendida sem prejuízo das disposições relativas à informação dos consumidores sobre procedimentos extrajudiciais de resolução de litígios constantes de outra legislação da União, os quais deverão ser aplicáveis para além da obrigação de informação pertinente prevista na presente diretiva.
- (49) A presente diretiva não deverá impor a obrigatoriedade de os comerciantes participarem em procedimentos de RAL, nem de os resultados de tais procedimentos os vincularem, quando um consumidor tiver apresentado queixa contra eles. Todavia, a fim de assegurar que os consumidores tenham acesso a vias de recurso e que não sejam obrigados a renunciar às suas queixas, os comerciantes deverão ser incentivados, na medida do possível, a participar em procedimentos de RAL. Por conseguinte, a presente diretiva deverá aplicar-se sem prejuízo de eventuais regras nacionais que tornem obrigatória ou sujeita a incentivos ou sanções a participação dos comerciantes nesses procedimentos, ou vinculativos os seus resultados para os comerciantes, desde que tal legislação não impeça as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial, tal como previsto no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- (50) A fim de evitar que sejam impostos encargos desnecessários às entidades de RAL, os Estados-Membros deverão incentivar os consumidores a contactarem o comerciante para tentar resolver o problema de forma bilateral antes de apresentarem uma queixa a uma entidade de RAL. Ao procederem desta forma, os consumidores poderiam, em muitos casos, resolver os seus litígios com celeridade e numa fase precoce.
- (51) Quando desenvolverem procedimentos de RAL, nomeadamente no que se refere aos princípios da imparcialidade e da independência, os Estados-Membros deverão envolver representantes das organizações profissionais, das associações de comerciantes e das associações de consumidores.
- (52) Os Estados-Membros deverão assegurar que as entidades de RAL cooperem na resolução de litígios transfronteiriços.

⁽¹⁾ JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

⁽²⁾ JO L 266 de 9.10.1980, p. 1.

- (53) As redes de entidades de RAL, tais como a rede de sistemas de queixa tendentes à resolução de litígios no setor financeiro "FIN-NET" no domínio dos serviços financeiros, deverão ser reforçadas na União. Os Estados-Membros deverão incentivar as entidades de RAL a aderir a essas redes.
- (54) A estreita cooperação entre as entidades de RAL e as autoridades nacionais deverá reforçar a aplicação efetiva da legislação da União em matéria de defesa do consumidor. A Comissão e os Estados-Membros deverão facilitar a cooperação entre as entidades de RAL, a fim de incentivar o intercâmbio de boas práticas e de experiências técnicas e de discutir problemas ligados ao funcionamento dos procedimentos de RAL. Tal cooperação poderá ser apoiada, nomeadamente, através do futuro Programa Consumidores da União.
- (55) A fim de assegurar o funcionamento adequado e eficaz das entidades de RAL, estas deverão ser acompanhadas de perto. Para o efeito, os Estados-Membros deverão nomear uma autoridade ou autoridades competentes para desempenhar esta função. A Comissão e as autoridades competentes nos termos da presente diretiva deverão publicar e atualizar a lista das entidades de RAL que respeitem o disposto na presente diretiva. Os Estados-Membros deverão assegurar que as entidades de RAL, a Rede dos Centros Europeus do Consumidor e, se adequado, os organismos designados nos termos da presente diretiva divulguem essa lista nos seus sítios *web* fornecendo uma ligação ao sítio *web* da Comissão e, sempre que possível, em suporte duradouro nas suas instalações. Além disso, os Estados-Membros deverão também incentivar as associações de consumidores e as associações de comerciantes pertinentes a publicar a lista. Os Estados-Membros deverão também assegurar a divulgação adequada de informações sobre o procedimento a seguir pelos consumidores em caso de litígio com um comerciante. Além disso, as autoridades competentes deverão publicar relatórios periódicos sobre o desenvolvimento e o funcionamento das entidades de RAL nos respetivos Estados-Membros. As entidades de RAL deverão comunicar às autoridades competentes informações específicas destinadas a servir de base a esses relatórios. Os Estados-Membros deverão incentivar as entidades de RAL a prestar essas informações recorrendo para tal à Recomendação 2010/304/UE da Comissão, de 12 de maio de 2010, relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores ⁽¹⁾.
- (56) Os Estados-Membros deverão estabelecer o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais adotadas para dar cumprimento à presente diretiva e assegurar que esse regime seja aplicado. As sanções deverão ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.
- (57) O Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor ("regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor") ⁽²⁾, deverá ser alterado a fim de incluir uma referência à presente diretiva no respetivo anexo, de modo a reforçar a cooperação transfronteiriça na aplicação da presente diretiva.
- (58) A Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores ⁽³⁾ ("Diretiva relativa às ações inibitórias"), deverá ser alterada, a fim de incluir uma referência à presente diretiva no respetivo anexo, de modo a assegurar a defesa dos interesses coletivos dos consumidores previstos na presente diretiva.
- (59) Nos termos da Declaração política conjunta, de 28 de setembro de 2011, dos Estados-Membros e da Comissão sobre os documentos explicativos ⁽⁴⁾, os Estados-Membros comprometeram-se a fazer acompanhar a notificação das suas medidas de transposição, quando tal se justifique, de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os elementos de uma diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.
- (60) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, contribuir, através da consecução de um elevado nível de defesa do consumidor e sem restringir o acesso dos consumidores aos tribunais, para o bom funcionamento do mercado interno, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros e pode, pois, ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar aquele objetivo.
- (61) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, designadamente, nos artigos 7.º, 8.º, 38.º e 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- (62) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do artigo 28.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2000, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados ⁽⁵⁾, e emitiu parecer em 12 de janeiro de 2012 ⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ JO L 136 de 2.6.2010, p. 1.

⁽²⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

⁽³⁾ JO L 110 de 1.5.2009, p. 30.

⁽⁴⁾ JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

⁽⁵⁾ JO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

⁽⁶⁾ JO C 136 de 11.5.2012, p. 1.

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O objetivo da presente diretiva é contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno, assegurando que os consumidores possam apresentar, voluntariamente, queixas contra os comerciantes a entidades que facultem procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios. A presente diretiva aplica-se sem prejuízo da legislação nacional que obriga à participação nesses procedimentos, desde que tal legislação não impeça as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. A presente diretiva aplica-se aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços relativos a obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços entre comerciantes estabelecidos na União e consumidores residentes na União através da intervenção de uma entidade de RAL que proponha ou imponha uma solução, ou que reúna as partes para facilitar uma solução amigável.

2. A presente diretiva não se aplica:

- a) Aos procedimentos apresentados a entidades de resolução de litígios em que as pessoas singulares responsáveis pela resolução do litígio sejam empregadas ou remuneradas exclusivamente pelo comerciante, a menos que o Estado-Membro decida autorizar esses procedimentos como procedimentos de RAL nos termos da presente diretiva e que estejam reunidas as condições previstas no capítulo II, nomeadamente as condições específicas de independência e transparência previstas no artigo 6.º, n.º 3;
- b) Aos procedimentos apresentados a serviços de queixas dos consumidores geridos pelo comerciante;
- c) Aos serviços de interesse geral sem carácter económico;
- d) Aos litígios entre comerciantes;
- e) À negociação direta entre o consumidor e o comerciante;
- f) Às tentativas de um juiz para dirimir um litígio durante a tramitação de procedimentos judiciais relativos a esse litígio;
- g) Aos procedimentos iniciados por um comerciante contra um consumidor;

h) Aos serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do setor para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;

i) Aos prestadores públicos de ensino complementar ou superior.

3. A presente diretiva estabelece requisitos de qualidade harmonizados para entidades de RAL e para procedimentos de RAL a fim de assegurar que, após a sua aplicação, os consumidores tenham acesso a mecanismos extrajudiciais de reparação de elevada qualidade, transparentes, eficazes e equitativos, independentemente do lugar da União em que residam. Os Estados-Membros podem manter ou aprovar regras que vão além das previstas na presente diretiva, a fim de assegurar um nível mais elevado de defesa dos consumidores.

4. A presente diretiva reconhece a competência dos Estados-Membros para determinar se as entidades de RAL estabelecidas no seu território devem ser habilitadas a impor uma solução.

Artigo 3.º

Relação com outra legislação da União

1. Salvo disposição em contrário da presente diretiva, se uma disposição da presente diretiva entrar em conflito com uma disposição estabelecida noutra legislação da União relativa a procedimentos extrajudiciais de reparação iniciados por um consumidor contra um comerciante, prevalece a disposição da presente diretiva.

2. A presente diretiva é aplicável sem prejuízo da Diretiva 2008/52/CE.

3. O artigo 13.º da presente diretiva não prejudica as disposições relativas à informação dos consumidores sobre procedimentos extrajudiciais de reparação constantes de outra legislação da União aplicável para além desse artigo.

Artigo 4.º

Definições

1. Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- a) "Consumidor", uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- b) "Comerciante", uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

- c) "Contrato de venda", um contrato ao abrigo do qual o comerciante transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços;
- d) "Contrato de serviços", um contrato, com exceção de um contrato de venda, ao abrigo do qual o comerciante presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço;
- e) "Litígio nacional", um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de venda ou de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir no mesmo Estado-Membro em que o comerciante está estabelecido;
- f) "Litígio transfronteiriço", um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de venda ou de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado-Membro diferente do Estado-Membro em que o comerciante está estabelecido;
- g) "Procedimento de RAL", um procedimento, tal como referido no artigo 2.º, que cumpra os requisitos previstos na presente diretiva e seja efetuado por uma entidade de RAL;
- h) "Entidade de RAL", uma entidade, independentemente da sua designação ou referência, que esteja estabelecida com caráter duradouro, que faculte a resolução de litígios através de procedimentos de RAL e que figure na lista a que se refere o artigo 20.º, n.º 2;
- i) "Autoridade competente", uma autoridade pública designada por um Estado-Membro para efeitos da presente diretiva e estabelecida a nível nacional, regional ou local.

2. Um comerciante está estabelecido:

- se se tratar de uma pessoa singular, no local em que exerça a sua atividade,
- se se tratar de uma empresa ou de outro tipo de pessoa coletiva, ou de uma associação de pessoas singulares ou coletivas, no local em que tenha a sua sede social ou a sua administração central ou em que exerça a sua atividade, incluindo uma sucursal, agência ou qualquer outro estabelecimento.

3. Uma entidade de RAL está estabelecida:

- se for operada por uma pessoa singular, no local em que exerça atividades de RAL,
- se for operada por uma pessoa coletiva ou por uma associação de pessoas singulares ou coletivas, no local em que a pessoa coletiva ou a associação de pessoas singulares e coletivas exerça atividades de RAL ou tenha a sua sede social,

- se for operada por uma autoridade ou por outro organismo público, no local em que essa autoridade ou outro organismo público tenha a sua sede.

CAPÍTULO II

ACESSO E REQUISITOS APLICÁVEIS ÀS ENTIDADES DE RAL E AOS PROCEDIMENTOS DE RAL

Artigo 5.º

Acesso às entidades de RAL e aos procedimentos de RAL

1. Os Estados-Membros facilitam o acesso dos consumidores aos procedimentos de RAL e asseguram que os litígios abrangidos pela presente diretiva e que envolvam comerciantes estabelecidos no seu território possam ser apresentados a uma entidade de RAL que satisfaça os requisitos previstos na presente diretiva.

2. Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL:

a) Mantenham um sítio *web* atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem as queixas e os documentos comprovativos necessários em linha;

b) Facultem às partes, a seu pedido, as informações referidas na alínea a) num suporte duradouro;

c) Se for caso disso, autorizem os consumidores a apresentar queixas pelos meios convencionais;

d) Permitam o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal;

e) Aceitem litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013; e

f) Ao dirimirem litígios abrangidos pela presente diretiva, tomem as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre as regras relativas à proteção de dados pessoais estabelecidas na legislação nacional que transpõe a Diretiva 95/46/CE no Estado-Membro em que a entidade de RAL estiver estabelecida.

3. Os Estados-Membros podem cumprir a obrigação que lhes é imposta no n.º 1 criando uma entidade de RAL supletiva responsável pela resolução de litígios referida nesse número para cuja resolução não exista já uma entidade de RAL competente. Os Estados-Membros podem igualmente cumprir essa obrigação recorrendo a entidades de RAL estabelecidas noutro Estado-Membro ou a entidades de resolução de litígios regionais, transnacionais ou pan-europeias, desde que os comerciantes de vários Estados-Membros estejam abrangidos pela mesma entidade de RAL, sem prejuízo da sua responsabilidade de assegurar a plena cobertura e o acesso às entidades de RAL.

4. Os Estados-Membros podem, se assim o entenderem, autorizar as entidades de RAL a manter ou aprovar regras processuais que lhes permitam recusar o tratamento de um litígio invocando como motivo o facto de:

- a) O consumidor não ter tentado contactar o comerciante em questão para expor a sua queixa e procurar resolver o assunto, em primeiro lugar, diretamente com o comerciante;
- b) O litígio ser frívolo ou vexatório;
- c) O litígio estar a ser ou ter sido examinado anteriormente por outra entidade de RAL ou por um tribunal;
- d) O valor da queixa se situar abaixo ou acima de um limite financeiro pré-determinado;
- e) O consumidor não ter apresentado a queixa à entidade de RAL num prazo pré-determinado, que não pode ser fixado em menos de um ano a contar da data em que o consumidor apresentou a queixa ao comerciante;
- f) O tratamento do tipo de litígio em causa prejudicar gravemente o funcionamento eficaz da entidade de RAL.

Se, de acordo com as suas regras processuais, uma entidade de RAL se revelar incapaz de examinar um litígio que lhe tenha sido apresentado, essa entidade de RAL deve facultar a ambas as partes, no prazo de três semanas a contar da receção do processo de queixa, uma explicação circunstanciada dos motivos pelos quais não examinou o litígio.

Tais regras processuais não podem prejudicar significativamente o acesso dos consumidores aos procedimentos de RAL, nomeadamente no caso de litígios transfronteiriços.

5. Os Estados-Membros asseguram que, quando as entidades de RAL são autorizadas a estabelecer limites financeiros para limitar o acesso aos procedimentos de RAL, esses limites não sejam fixados a um nível que comprometa significativamente o acesso dos consumidores ao tratamento da queixa pelas entidades de RAL.

6. Caso, de acordo com as regras processuais referidas no n.º 4, uma entidade de RAL não esteja em condições de examinar uma queixa que lhe tenha sido apresentada, o Estado-Membro não é obrigado a assegurar que o consumidor possa apresentar a queixa a outra entidade de RAL.

7. Caso uma entidade de RAL que dirima litígios num setor económico específico seja competente para conhecer de litígios relacionados com um comerciante que opere nesse setor mas não seja membro da organização ou associação que constitui ou financia a entidade de RAL, considera-se que o Estado-Membro cumpriu a sua obrigação prevista no n.º 1 também em relação aos litígios relativos a esse comerciante.

Artigo 6.º

Competência, independência e imparcialidade

1. Os Estados-Membros asseguram que as pessoas singulares responsáveis pela RAL possuam a competência necessária e sejam independentes e imparciais. Para tal, devem assegurar que as referidas pessoas:

- a) Possuam os conhecimentos e as qualificações necessárias no domínio da resolução alternativa ou judicial de litígios de consumo, bem como um conhecimento geral da lei;
 - b) Sejam nomeadas por um mandato com duração suficiente para assegurar a independência da sua ação, e não possam ser destituídas das suas funções sem justa causa;
 - c) Não recebam instruções de nenhuma das partes nem dos seus representantes;
 - d) Sejam remuneradas de forma que não esteja relacionada com o resultado do procedimento;
 - e) Comuniquem sem demora à entidade de RAL todas as circunstâncias suscetíveis de afetar ou de ser vistas como afetando a sua independência e imparcialidade ou de suscitar conflitos de interesses com qualquer das partes no litígio que são chamadas a resolver. A obrigação de comunicar essas circunstâncias tem caráter permanente enquanto durar o procedimento de RAL. Não é aplicável se a entidade de RAL for constituída apenas por uma pessoa.
2. Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL disponham de procedimentos para assegurar que, caso se verifiquem as circunstâncias a que se refere o n.º 1, alínea e):
- a) A pessoa singular em causa seja substituída por outra pessoa singular, que ficará encarregada de dirigir o procedimento de RAL; ou, se tal não for possível,
 - b) A pessoa singular em causa se abstenha de dirigir o procedimento de RAL e, se possível, a entidade de RAL proponha às partes que apresentem o litígio a outra entidade de RAL competente para o dirimir; ou, se tal não for possível,
 - c) As circunstâncias sejam comunicadas às partes e a pessoa singular em causa seja autorizada a continuar a dirigir o procedimento de RAL apenas se as partes não se opuserem após terem sido informadas das circunstâncias e do seu direito de oposição.

O presente número aplica-se sem prejuízo do artigo 9.º, n.º 2, alínea a).

Caso a entidade de RAL seja constituída por uma única pessoa, só se aplicam as alíneas b) e c) do primeiro parágrafo do presente número.

3. Caso os Estados-Membros decidam autorizar os procedimentos referidos no artigo 2.º, n.º 2, alínea a), como procedimentos de RAL nos termos da presente diretiva, asseguram que, para além das condições gerais previstas nos n.ºs 1 e 5, esses procedimentos satisfaçam os seguintes requisitos específicos:

- a) As pessoas singulares responsáveis pela resolução do litígio devem ser indigitadas por um órgão colegial composto por igual número de representantes das associações de consumidores e de representantes do comerciante, ou dele fazer parte, e devem ser nomeadas na sequência de um processo transparente;
- b) As pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios devem dispor de um mandato mínimo de três anos para assegurar a independência da sua ação;
- c) As pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios devem comprometer-se a não trabalhar para o comerciante nem para uma organização profissional ou uma associação de comerciantes da qual o comerciante seja membro durante os três anos seguintes ao termo das suas funções na entidade de resolução de litígios;
- d) A entidade de resolução de litígios não deve ter qualquer ligação hierárquica nem funcional com o comerciante, deve estar claramente separada das entidades operacionais do comerciante e deve dispor de um orçamento suficiente, independente do orçamento geral do comerciante, para o desempenho das suas funções.

4. Caso as pessoas singulares responsáveis pela RAL sejam empregadas ou remuneradas exclusivamente por uma organização profissional ou por uma associação de comerciantes de que o comerciante seja membro, os Estados-Membros devem assegurar que, para além das condições gerais previstas nos n.ºs 1 e 5, essas pessoas disponham de um orçamento independente, específico e suficiente para o desempenho das suas funções.

O presente número não se aplica se as pessoas singulares em causa fizerem parte de uma entidade colegial composta em partes iguais por representantes das organizações profissionais ou das associações de comerciantes pelas quais essas pessoas são empregadas ou remuneradas e de associações de consumidores.

5. Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL em que as pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios fazem parte de uma entidade colegial garantam que essa entidade seja composta em partes iguais por representantes dos interesses dos consumidores e por representantes dos interesses dos comerciantes.

6. Para efeitos do n.º 1, alínea a), os Estados-Membros incentivam as entidades de RAL a ministrar formação às pessoas

singulares encarregadas da RAL. Caso esta formação seja ministrada, as autoridades competentes acompanham os regimes de formação estabelecidos pelas entidades de RAL com base nas informações que lhes são comunicadas nos termos do artigo 19.º, n.º 3, alínea g).

Artigo 7.º

Transparência

1. Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL divulguem nos seus sítios *web*, num suporte duradouro a pedido, e por qualquer outro meio que considerem adequado, informações claras e facilmente inteligíveis sobre:

- a) As suas coordenadas, incluindo o endereço postal e o endereço de correio eletrónico;
- b) O facto de constarem da lista a que se refere o artigo 20.º, n.º 2;
- c) As pessoas singulares responsáveis pela RAL, o método pelo qual são nomeadas e a duração do seu mandato;
- d) A competência, a imparcialidade e a independência das pessoas singulares responsáveis pela RAL, no caso de serem empregadas ou remuneradas exclusivamente pelo comerciante;
- e) A participação em redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável;
- f) Os tipos de litígios que são competentes para tratar, incluindo eventuais limites monetários, se for caso disso;
- g) As regras processuais que regem a resolução dos litígios e os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio nos termos do artigo 5.º, n.º 4;
- h) As línguas em que as queixas podem ser apresentadas à entidade de RAL e em que os procedimentos de RAL são tramitados;
- i) Os tipos de regras que a entidade de RAL pode tomar como base para a resolução de litígios (por exemplo, disposições legais, considerações de equidade, códigos de conduta);
- j) Os requisitos preliminares que as partes possam ter de cumprir antes de se poder dar início a um procedimento de RAL, incluindo o requisito de que o consumidor faça uma tentativa para resolver a questão diretamente com o comerciante;
- k) A possibilidade ou a impossibilidade de as partes desistirem do procedimento;
- l) Os eventuais custos do procedimento para as partes, incluindo as eventuais regras de repartição das custas no final do procedimento;

- m) A duração média da tramitação do procedimento de RAL;
- n) Os efeitos jurídicos do resultado dos procedimentos de RAL, incluindo as sanções por incumprimento no caso de decisões com efeito vinculativo para as partes, se aplicável;
- o) A executoriedade das decisões da RAL, se relevante.

2. Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL divulguem nos seus sítios *web*, num suporte duradouro a pedido, e por qualquer outro meio que considerem adequado, relatórios anuais de atividade. Destes relatórios devem constar as seguintes informações, relativas a litígios nacionais e transfronteiriços:

- a) O número de litígios recebidos e os tipos de queixas a que se referem;
- b) Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e comerciantes; esta informação pode ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as normas dos comerciantes e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas;
- c) A taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para essa recusa, discriminados percentualmente de acordo com o artigo 5.º, n.º 4;
- d) No caso dos procedimentos referidos no artigo 2.º, n.º 2, alínea a), a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do comerciante, e a taxa de litígios resolvidos amigavelmente;
- e) A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção;
- f) O tempo necessário, em média, para a resolução dos litígios;
- g) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida;
- h) A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilita a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.

Artigo 8.º

Eficácia

Os Estados-Membros asseguram que os procedimentos de RAL sejam eficazes e cumpram os seguintes requisitos:

- a) Os procedimentos de RAL devem estar disponíveis e ser facilmente acessíveis, tanto em linha como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde estiverem;

- b) As partes devem ter acesso aos procedimentos de RAL sem ser obrigadas a recorrer a um advogado ou a um conselheiro jurídico. O procedimento não pode privar as partes do direito que lhes assiste de recorrer a aconselhamento independente ou de ser representadas ou assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;
- c) Os procedimentos de RAL devem ser gratuitos ou estar disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa nominal.
- d) As entidades de RAL que tenham recebido uma queixa devem notificar as partes do litígio assim que receberem todos os documentos contendo as informações relevantes relacionadas com a queixa;
- e) O resultado dos procedimentos de RAL é disponibilizado no prazo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL tiver recebido o processo completo de queixa. No caso de litígios extremamente complexos, a entidade de RAL responsável pode, se assim o desejar, prorrogar o referido prazo de 90 dias. As partes devem ser informadas sobre qualquer prorrogação desse prazo e sobre o tempo necessário previsto para a conclusão do litígio.

Artigo 9.º

Equidade

1. Os Estados-Membros asseguram que, em procedimentos de RAL, as partes:

- a) Tenham a possibilidade de exprimir o seu ponto de vista num prazo razoável, de receber da entidade de RAL os argumentos, provas, documentos e factos invocados pela outra parte, bem como eventuais declarações e pareceres de especialistas, e possam formular observações acerca dos mesmos;
- b) Sejam informadas de que não são obrigadas a recorrer a um advogado ou conselheiro jurídico, mas podem solicitar aconselhamento independente ou ser representadas ou assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;
- c) Sejam notificadas dos resultados do procedimento de RAL por escrito ou num suporte duradouro, e recebam uma declaração que indique as razões em que os resultados se baseiam.

2. Em procedimentos de RAL que visem a resolução do litígio propondo uma solução, os Estados-Membros asseguram que as partes:

- a) Tenham a possibilidade de se retirar do procedimento em qualquer momento se não estiverem satisfeitas com o desempenho ou com o funcionamento do procedimento. Devem ser informadas desse direito antes do início do procedimento. Caso as regras nacionais prevejam a participação obrigatória do comerciante em procedimentos de RAL, a presente alínea aplica-se apenas ao consumidor;

- b) Antes de aceitarem ou adotarem uma solução proposta, sejam informadas de que:
- podem optar por aceitar, recusar ou adotar a solução proposta,
 - a participação no procedimento de RAL não obsta à possibilidade de procurarem obter reparação através de uma ação judicial,
 - a solução proposta pode ser diferente de uma resolução por via judicial que aplique as disposições em vigor;
- c) Antes de aceitarem ou adotarem a solução proposta, sejam informadas dos efeitos jurídicos de terem aceitado ou adotado a solução proposta;
- d) Antes de darem o seu consentimento à solução proposta ou a um acordo amigável, disponham de um prazo razoável para refletir.

3. Caso, nos termos da legislação nacional, os procedimentos de RAL prevejam que o seu resultado é vinculativo para o comerciante assim que o consumidor tiver aceitado a solução proposta, o artigo 9.º, n.º 2, deve ser entendido como sendo aplicável apenas ao consumidor.

Artigo 10.º

Liberdade

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os acordos entre consumidores e comerciantes no sentido de apresentar queixa a uma entidade de RAL não sejam vinculativos para os consumidores se tiverem sido celebrados antes da ocorrência do litígio e se tiverem por efeito privar os consumidores do seu direito de intentar uma ação em tribunal para a resolução do litígio.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos procedimentos de RAL destinados a resolver o litígio por imposição de uma solução, a solução imposta só seja vinculativa para as partes se estas tiverem sido previamente informadas do seu caráter vinculativo e o tiverem expressamente aceitado. Caso as regras nacionais prevejam que as soluções são vinculativas para os comerciantes, não é exigida a aceitação específica do comerciante.

Artigo 11.º

Legalidade

1. Os Estados-Membros asseguram que, em procedimentos de RAL que visem a resolução do litígio impondo uma solução ao consumidor:

- a) Numa situação em que não haja conflito de leis, a solução imposta não tenha por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições não derogáveis por acordo da legislação do Estado-Membro em que o consumidor e o comerciante têm a sua residência habitual;

- b) Numa situação que envolva conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de venda ou de serviços for determinada nos termos do artigo 6.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento (CE) n.º 593/2008, a solução imposta não tenha por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições não derogáveis da legislação do Estado-Membro em que tem a sua residência habitual;

- c) Numa situação que envolva conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de venda ou de serviços for determinada nos termos do artigo 5.º, n.ºs 1 a 3, da Convenção de Roma, de 19 de junho de 1980, sobre a Lei Aplicável às Obrigações Contratuais, a solução imposta pela entidade de RAL não tenha por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições imperativas da legislação do Estado-Membro em que tem a sua residência habitual.

2. Para efeitos do presente artigo, a "residência habitual" é determinada nos termos do Regulamento (CE) n.º 593/2008.

Artigo 12.º

Efeito dos procedimentos de RAL nos prazos de prescrição e caducidade

1. Os Estados-Membros asseguram que as partes que, na tentativa de solucionar um litígio, recorram a procedimentos de RAL cujo resultado não é vinculativo, não sejam posteriormente impedidas de intentar uma ação em tribunal relativamente a esse litígio devido à expiração dos prazos de prescrição e caducidade durante o procedimento de RAL.

2. O n.º 1 não prejudica as disposições relativas aos prazos de prescrição e caducidade previstos em acordos internacionais em que os Estados-Membros sejam partes.

CAPÍTULO III

INFORMAÇÃO E COOPERAÇÃO

Artigo 13.º

Informações prestadas pelos comerciantes aos consumidores

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os comerciantes estabelecidos no seu território informem os consumidores acerca da entidade ou entidades de RAL de que dependem, quando os comerciantes se comprometerem ou forem obrigados a recorrer a essas entidades para a resolução de litígios que os oponham aos consumidores. Essas informações devem incluir o endereço do sítio *web* da entidade ou entidades de RAL pertinentes.

2. As informações a que se refere o n.º 1 devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio *web* dos comerciantes, caso exista, e, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos casos em que um litígio entre um consumidor e um comerciante estabelecido no seu território não possa ser resolvido na sequência de uma queixa apresentada contra o comerciante diretamente pelo consumidor, o comerciante preste ao consumidor as informações referidas no n.º 1, especificando se recorrerá ou não às entidades de RAL pertinentes para resolver o litígio. Essas informações devem ser fornecidas em papel ou noutro suporte duradouro.

Artigo 14.º

Assistência aos consumidores

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, em relação a litígios transfronteiriços resultantes de contratos de venda ou de serviços, os consumidores possam obter assistência para aceder à entidade de RAL que opere noutro Estado-Membro e seja competente para resolver os litígios transfronteiriços.

2. Os Estados-Membros devem delegar a responsabilidade pelas tarefas referidas no n.º 1 nos seus centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor, em associações de consumidores ou em qualquer outro organismo.

Artigo 15.º

Informações gerais

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL, os centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor e, se adequado, os organismos designados nos termos do artigo 14.º, n.º 2, divulguem nos seus sítios *web*, através de uma ligação ao sítio *web* da Comissão, e, sempre que possível, em suporte duradouro nas suas instalações, a lista das entidades de RAL a que se refere o artigo 20.º, n.º 4.

2. Os Estados-Membros devem incentivar as associações de consumidores e as associações de comerciantes pertinentes a divulgar a lista das entidades de RAL a que se refere o artigo 20.º, n.º 4, nos seus sítios *web* e por qualquer outro meio que considerem adequado.

3. A Comissão e os Estados-Membros devem assegurar a divulgação adequada das informações sobre a forma de acesso dos consumidores aos procedimentos de RAL para resolver os litígios abrangidos pela presente diretiva.

4. A Comissão e os Estados-Membros devem tomar medidas de acompanhamento para incentivar as associações de consumidores e as organizações profissionais, a nível da União e a nível nacional, a divulgar as entidades de RAL e os seus procedimentos e a promover a aceitação da RAL pelos comerciantes e pelos consumidores. Estes organismos devem ser igualmente incentivados a prestar informações aos consumidores sobre as entidades de RAL competentes sempre que recebam queixas provenientes dos consumidores.

Artigo 16.º

Cooperação e intercâmbio de experiências entre as entidades de RAL

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL cooperem na resolução de litígios transfronteiriços e realizem intercâmbios periódicos das melhores práticas no que diz respeito à resolução de litígios, quer transfronteiriços, quer nacionais.

2. A Comissão deve apoiar e facilitar a ligação em rede das entidades de RAL nacionais e o intercâmbio e a divulgação das suas melhores práticas e experiências.

3. Quando exista na União uma rede de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços num determinado setor, os Estados-Membros devem incentivar as entidades de RAL desse setor a aderir a essa rede.

4. A Comissão publica uma lista com os nomes e as coordenadas das redes referidas no n.º 3. A Comissão deve atualizar a referida lista sempre que necessário.

Artigo 17.º

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

1. Os Estados-Membros devem incentivar a cooperação entre as entidades de RAL e as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação da União em matéria de defesa dos consumidores.

2. Esta cooperação deve incluir, nomeadamente, intercâmbios de informações sobre as práticas de setores específicos que tenham sido alvo de queixas repetidas de consumidores. Deve incluir também a prestação de informações e o fornecimento de avaliações técnicas por essas autoridades nacionais a entidades de RAL sempre que tais avaliações ou informações sejam necessárias para o tratamento de litígios individuais e já se encontrem disponíveis.

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

4. O presente artigo não prejudica as disposições relativas ao sigilo profissional e comercial aplicáveis às autoridades nacionais responsáveis pela aplicação de atos da União em matéria de defesa do consumidor. As entidades de RAL estão sujeitas às regras de sigilo profissional ou a outras obrigações equivalentes em matéria de confidencialidade previstas pela legislação dos Estados-Membros em que estejam estabelecidas.

CAPÍTULO IV

PAPEL DAS AUTORIDADES COMPETENTES E DA COMISSÃO

Artigo 18.º

Designação das autoridades competentes

1. Os Estados-Membros devem designar autoridades competentes para desempenhar as funções referidas nos artigos 19.º e 20.º. Cada Estado-Membro pode designar mais do que uma autoridade competente. Se um Estado-Membro o fizer, deve determinar qual das autoridades competentes designadas constitui o ponto de contacto único com a Comissão. Os Estados-Membros comunicam à Comissão a autoridade ou, se for caso disso, as autoridades competentes designadas, incluindo o ponto de contacto único que tiverem designado.

2. A Comissão elabora uma lista das autoridades competentes, incluindo, se for caso disso, o ponto de contacto único, que lhe tenham sido notificadas nos termos do n.º 1, e publica-a no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Artigo 19.º

Informações a comunicar às autoridades competentes pelas entidades de resolução de litígios

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de resolução de litígios estabelecidas no seu território que procuram ser consideradas como entidades de RAL nos termos da presente diretiva, e ser inseridas na lista a que se refere o artigo 20.º, n.º 2, transmitam à autoridade competente as seguintes informações:

- a) O seu nome, as suas coordenadas e o endereço do seu sítio web;
- b) Dados sobre a sua estrutura e o seu financiamento, nomeadamente informações sobre as pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios, a sua remuneração, o seu mandato e o seu empregador;
- c) As suas regras processuais;
- d) As taxas que cobram, se for caso disso;
- e) A duração média da tramitação dos procedimentos de resolução de litígios;
- f) A língua ou línguas em que as queixas podem ser apresentadas e em que os procedimentos de resolução de litígios podem ser tramitados;
- g) Uma declaração sobre os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos de resolução de litígios;
- h) Os motivos pelos quais podem recusar o tratamento de um litígio nos termos do artigo 5.º, n.º 4;

- i) Uma declaração circunstanciada destinada a comprovar que a entidade cumpre as condições para ser considerada uma entidade de RAL abrangida pelo âmbito de aplicação da presente diretiva e satisfaz os requisitos de qualidade previstos no Capítulo II.

Em caso de alteração das informações referidas nas alíneas a) a h), as entidades de RAL devem notificar do facto a autoridade competente sem demora injustificada.

2. Nos casos em que os Estados-Membros decidam autorizar os procedimentos a que se refere o artigo 2.º, n.º 2, alínea a), devem assegurar que as entidades de RAL que apliquem esses procedimentos comuniquem à autoridade competente, para além das informações e declarações referidas no n.º 1, as informações necessárias para verificar o cumprimento dos requisitos específicos adicionais de independência e transparência previstos no artigo 6.º, n.º 3.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que as entidades de RAL comuniquem à autoridade competente, de dois em dois anos, as seguintes informações:

- a) O número de litígios recebidos e os tipos de queixas a que se referem;
- b) A taxa dos procedimentos de RAL interrompidos antes de se alcançar um resultado;
- c) O tempo necessário, em média, para a resolução dos litígios recebidos;
- d) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se for conhecida;
- e) Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e comerciantes. A informação comunicada a este respeito pode ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro;
- f) Se for caso disso, uma avaliação da eficácia da sua cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiras;
- g) Se for caso disso, a formação ministrada às pessoas singulares responsáveis pela RAL nos termos do artigo 6.º, n.º 6;
- h) Uma avaliação da eficácia dos procedimentos de RAL disponibilizados e das possíveis formas de melhorar o seu desempenho.

Artigo 20.º

Papel das autoridades competentes e da Comissão

1. As autoridades competentes devem avaliar, sobretudo com base nas informações recebidas nos termos do artigo 19.º, n.º 1, se as entidades de resolução de litígios que lhes foram notificadas podem ser consideradas como entidades de RAL no âmbito da presente diretiva e satisfazem os requisitos de qualidade previstos no Capítulo II e nas disposições nacionais que a transpõem, nomeadamente as disposições nacionais que vão para além dos requisitos da presente diretiva, de acordo com a legislação da União.

2. As autoridades competentes devem, com base na avaliação referida no n.º 1, elaborar uma lista de todas as entidades de RAL que lhes tenham sido notificadas e que satisfaçam as condições previstas no n.º 1.

Essa lista deve incluir os seguintes elementos:

- a) O nome, as coordenadas e o endereço dos sítios *web* das entidades de RAL a que se refere o primeiro parágrafo;
- b) As taxas que cobram, se for caso disso;
- c) A língua ou línguas em que as queixas podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL podem ser tramitados;
- d) Os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos de RAL;
- e) Os setores e as categorias de litígios abrangidos por cada entidade de RAL;
- f) A comparência obrigatória das partes ou dos seus representantes, consoante os casos, incluindo uma declaração da entidade de RAL que esclareça se os procedimentos de RAL são ou podem ser tramitados como procedimentos orais ou escritos;
- g) O caráter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante dos procedimentos; e
- h) Os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio nos termos do artigo 5.º, n.º 4;

As autoridades competentes devem comunicar à Comissão a lista a que se refere o primeiro parágrafo do presente número. Se forem comunicadas à autoridade competente alterações às informações a que se refere o artigo 19.º, n.º 1, segundo parágrafo, essa lista deve ser atualizada sem demora injustificada, e devem ser comunicadas à Comissão as informações pertinentes.

Se uma entidade de resolução de litígios inserida na lista como uma entidade de RAL nos termos da presente diretiva deixar de cumprir os requisitos referidos no n.º 1, a autoridade competente em causa deve contactar essa entidade de resolução de litígios, indicando quais os requisitos que deixaram de ser cumpridos pela entidade de resolução de litígios e solicitando-lhe que assegure imediatamente o seu cumprimento. Se, decorrido um prazo de três meses, a entidade de resolução de litígios continuar a não cumprir os requisitos referidos no n.º 1, a autoridade competente retira-a da lista a que se refere o primeiro parágrafo do presente número. Essa lista deve ser atualizada sem demora injustificada, e devem ser comunicadas à Comissão as informações pertinentes.

3. Se um Estado-Membro tiver designado mais de uma autoridade competente, a lista e as atualizações a que se refere o

n.º 2 são notificadas à Comissão pelo ponto de contacto único a que se refere o artigo 18.º, n.º 1. Essa lista e essas atualizações devem abranger todas as entidades de RAL estabelecidas nesse Estado-Membro.

4. A Comissão deve elaborar uma lista das entidades de RAL que lhe tenham sido comunicadas nos termos do n.º 2 e atualizá-la sempre que lhe forem notificadas alterações. A Comissão publica essa lista e as respetivas atualizações no seu sítio *web* e num suporte duradouro. A Comissão transmite a lista e as respetivas atualizações às autoridades competentes. Se um Estado-Membro tiver designado um ponto de contacto único nos termos do artigo 18.º, n.º 1, a Comissão transmite a lista e as respetivas atualizações ao ponto de contacto único.

5. As autoridades competentes publicam a lista consolidada de entidades de RAL a que se refere o n.º 4 no seu sítio *web*, facultando uma ligação para o sítio *web* pertinente da Comissão. Além disso, as autoridades competentes publicam a lista consolidada num suporte duradouro.

6. Até 9 de julho de 2018 e, posteriormente, de quatro em quatro anos, as autoridades competentes publicam e enviam à Comissão um relatório sobre o desenvolvimento e o funcionamento das entidades de RAL. Esse relatório deve, nomeadamente:

- a) Identificar as melhores práticas das entidades de RAL;
- b) Assinalar as eventuais deficiências, com base em estatísticas, que dificultam o funcionamento das entidades de RAL em caso de litígios nacionais e transfronteiriços;
- c) Formular recomendações sobre as formas de melhorar, se for caso disso, o funcionamento eficaz e eficiente das entidades de RAL.

7. Caso um Estado-Membro designe mais de uma autoridade competente nos termos do artigo 18.º, n.º 1, o relatório a que se refere o n.º 6 do presente artigo é publicado pelo ponto de contacto único a que se refere o artigo 18.º, n.º 1. Esse relatório deve abranger todas as entidades de RAL estabelecidas nesse Estado-Membro.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 21.º

Sanções

Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais adotadas, nomeadamente para efeitos do artigo 13.º, e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

*Artigo 22.º***Alteração do Regulamento (CE) n.º 2006/2004**

Ao anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 é aditado o seguinte ponto:

"20. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (JO L de 165 18.6.2013, p. 63): artigo 13.º".

*Artigo 23.º***Alteração da Diretiva 2009/22/CE**

Ao anexo I da Diretiva 2009/22/CE é aditado o seguinte ponto:

"14. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (JO L de 165 18.6.2013, p. 63): artigo 13.º".

*Artigo 24.º***Comunicação**

1. Até 9 de julho de 2015, os Estados-Membros devem comunicar à Comissão:

- a) Quando tal se justifique, as designações e as coordenadas dos organismos designados nos termos do artigo 14.º, n.º 2; e
- b) As autoridades competentes, incluindo, se for caso disso, o ponto de contacto único, designadas nos termos do artigo 18.º, n.º 1.

Os Estados-Membros devem informar a Comissão de qualquer alteração posterior a estas informações.

2. Até 9 de janeiro de 2016, os Estados-Membros devem comunicar à Comissão a primeira lista a que se refere o artigo 20.º, n.º 2.

3. A Comissão deve transmitir aos Estados-Membros as informações referidas no n.º 1, alínea a).

*Artigo 25.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros devem pôr em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para

dar cumprimento à presente diretiva até 9 de julho de 2015. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.

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

2. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem nas matérias reguladas pela presente diretiva.

*Artigo 26.º***Relatório**

Até 9 de julho de 2019 e, posteriormente, de quatro em quatro anos, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu um relatório sobre a aplicação da presente diretiva. Esse relatório deve analisar o desenvolvimento e a utilização de entidades de RAL, bem como as consequências da presente diretiva para os consumidores e os comerciantes, nomeadamente quanto à divulgação junto dos consumidores e quanto ao nível de adoção pelos comerciantes. Esse relatório deve ser acompanhado, se for caso disso, de propostas de alteração da presente diretiva.

*Artigo 27.º***Entrada em vigor**

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

*Artigo 28.º***Destinatários**

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 21 de maio de 2013.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

M. SCHULZ

Pelo Conselho

A Presidente

L. CREIGHTON