



Resolução de litígios em linha: Nova plataforma para consumidores e comerciantes

Bruxelas, 15 de fevereiro de 2016

A Comissão Europeia lançou hoje uma nova plataforma para ajudar os consumidores e os comerciantes a resolverem litígios relativos a transações efetuadas em linha.

A **Plataforma de Resolução de Litígios em Linha** (RLL) oferece um ponto de entrada único para os consumidores e comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de compras efetuadas em linha, **tanto a nível interno como além-fronteiras**.

Para o efeito, os litígios são transmitidos aos organismos nacionais de resolução alternativa de litígios (RAL), que estão ligados à plataforma e que foram selecionados pelos Estados-Membros em função de critérios qualitativos antes de serem notificados à Comissão.

Věra **Jourová**, comissária responsável pela Justiça, Consumidores e Igualdade de Género afirmou: «A maioria dos consumidores que se deparam com problemas nas compras em linha não apresentam queixa, pois consideram que o procedimento é demasiado moroso e que, de qualquer modo, o problema ficará por resolver. A Plataforma de Resolução de Litígios em Linha é um instrumento inovador, que poupa tempo e dinheiro aos consumidores e aos comerciantes. Contribuirá para reforçar a confiança dos consumidores que efetuam compras em linha e encorajará as empresas a efetuarem vendas além-fronteiras, contribuindo assim para promover o Mercado Único Digital Europeu».

Principais características da Plataforma:

- A Plataforma é **de fácil utilização** e acessível a partir de todos os tipos de dispositivos. Para preencher um formulário de queixa na Plataforma, os consumidores devem seguir três etapas simples.
- A Plataforma permite que o procedimento de resolução de litígios decorra inteiramente **em linha**.
- A Plataforma é **multilingue**. Dispõe de um serviço de tradução que ajuda a resolver os litígios que envolvam partes situadas em Estados-Membros diferentes.

Atualmente, estão ligados à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha 117 organismos de resolução alternativa de litígios de 17 Estados-Membros. A Comissão está a trabalhar com os Estados-Membros para assegurar o mais rapidamente possível **uma cobertura completa de todos os Estados-Membros e de todos os setores**. A RAL permite resolver litígios de forma rápida e pouco dispendiosa.

Os casos são resolvidos, em média, em 90 dias. Regra geral, a experiência dos consumidores europeus que recorrem à RAL é positiva: 70 % declararam-se satisfeitos com o tratamento dado à sua queixa através deste procedimento. Trata-se de um mecanismo adicional de resolução de litígios ao dispor dos consumidores, que não substitui a possibilidade de recorrer aos tribunais, que implica, contudo, um processo mais longo e mais dispendioso (só 45 % dos consumidores se declaram satisfeitos com o tratamento dos seus casos pelos tribunais).

Esta nova plataforma apresenta igualmente vantagens para os comerciantes, na medida em que os procedimentos de resolução alternativa de litígios lhes permitem **evitar custas judiciais elevadas** e manter boas relações com os seus clientes.

Contexto

O diploma que criou a RLL foi o Regulamento sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que descreve as principais funções da plataforma, bem como as etapas seguidas por uma queixa apresentada através da mesma.

O regulamento baseia-se na Diretiva sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que visa garantir o acesso dos consumidores à resolução alternativa de litígios contratuais que os opõem aos comerciantes.

O acesso à RAL é assegurado independentemente de o produto ou serviço ter sido adquirido em linha ou não, ou de o comerciante estar estabelecido no mesmo Estado-Membro que o consumidor ou noutra

Estado-Membro.

Os Estados-Membros elaboram listas nacionais dos organismos que propõem procedimentos de resolução alternativa de litígios (organismos de RAL). Todos os organismos de RAL que figuram nessas listas respeitam critérios de qualidade vinculativos definidos pela legislação da UE.

Para mais informações

[Plataforma RLL](#)

DG Justiça e Consumidores - sítio *web* sobre RAL/RLL

IP/16/297