



## COMISSÃO EUROPEIA – COMUNICADO DE IMPRENSA

### **Consumidores: Comissão apresenta propostas para resolver litígios com comerciantes de forma mais rápida, fácil e barata**

Bruxelas, 29 de Novembro de 2011 – Em 2010, um em cada cinco consumidores europeus teve problemas ao comprar bens e serviços no mercado único. É possível encontrar soluções sem recorrer a um tribunal se um vendedor recusar a reparação de um computador portátil que tenha deixado de funcionar mas ainda esteja sob garantia ou se um operador turístico recusar o reembolso de umas férias que correram mal. Infelizmente, hoje em dia, **estes mecanismos de resolução extrajudicial de litígios** só existem em determinados sectores de actividade e em certas regiões da União. Para resolver esta questão, a Comissão Europeia apresentou hoje um pacote de propostas legislativas para garantir que todos os consumidores da UE possam **resolver os seus problemas fora dos tribunais**, independentemente do tipo de bem ou serviço em causa e do local de compra no mercado único europeu (no **país do consumidor ou noutro**). Para os consumidores que efectuam compras em linha noutros Estados-Membros, a Comissão pretende criar uma **plataforma europeia única em linha**, que permita resolver em linha qualquer litígio contratual no prazo de 30 dias.



A resolução alternativa de litígios (RAL) para os consumidores constitui uma solução mais rápida, mais barata e mais simples do que um processo judicial. Estima-se que o acesso universal a RAL de qualidade **permitirá aos consumidores uma poupança de cerca de 22 500 milhões de euros por ano**. Ajudará também as empresas a gerir as suas relações com os clientes e a reforçar a sua imagem de marca. Através deste pacote legislativo, a Comissão pretende aumentar a confiança dos consumidores no mercado único europeu, que lhes oferece uma maior variedade e preços mais competitivos, contribuindo assim para o crescimento da economia da UE.

John Dalli, Comissário Europeu para a saúde e a política dos consumidores, afirmou: «É inaceitável que tantos litígios entre consumidores e comerciantes permaneçam sem solução devido à ausência de vias de recurso realmente eficazes. Esta situação afecta a carteira e a confiança dos consumidores, além de abrandar o crescimento europeu. Uma vez adoptadas, as medidas que hoje proponho ajudarão os consumidores europeus a recorrer a meios simples, rápidos e pouco dispendiosos para resolver qualquer problema relacionado com a compra de um bem ou de um serviço na UE, independentemente do lugar e do modo de compra.

### Que medidas foram adoptadas hoje?

- A **Directiva relativa à resolução alternativa de litígios (RAL)**, que permitirá garantir a existência de entidades extrajudiciais de qualidade para solucionar qualquer litígio contratual entre os consumidores e as empresas, prevê que:
  - as entidades de RAL respeitem determinados critérios qualitativos, como os princípios de **competência, imparcialidade, transparência, eficácia e equidade**,
  - as empresas **informem os respectivos clientes** acerca da entidade de RAL competente em caso de litígio contratual entre ambos,
  - as entidades de RAL encontrem uma solução para os litígios **no prazo de 90 dias**.

O **Regulamento relativo à resolução de litígios em linha** criará uma plataforma europeia em linha («plataforma ODR») para os consumidores e as empresas, com um ponto de entrada único para resolver litígios em linha relativos a compras efectuadas na Internet noutro Estado-Membro. O referido ponto de entrada único europeu:

- **transmitirá automaticamente a queixa do consumidor** à entidade de RAL competente ao nível nacional,
- **facilitará a resolução do litígio no prazo de 30 dias**.

### Quais são as vantagens para os consumidores e para as empresas?

- Os consumidores terão acesso a vias de recurso eficazes e pouco dispendiosas para resolverem os litígios com comerciantes, independentemente do tipo de bem ou serviço em causa, do método de compra (em linha ou tradicional) e do local de compra na União (no seu país ou noutro).
- Os consumidores que tenham efectuado compras na Internet noutros Estados-Membros da UE poderão resolver os **litígios contratuais que os oponham a comerciantes através de um procedimento inteiramente em linha**.
- Segundo as estimativas, os consumidores conseguirão poupar cerca de 0,2 % do PIB da União (22 500 milhões de euros).
- Para as empresas, o acesso à resolução alternativa de litígios será fundamental **para gerir as relações com os clientes e reforçar a sua imagem de marca**, mas, também, para reduzir os custos ligados aos litígios.
- Os comerciantes e consumidores em toda a Europa terão a garantia de que todos os mecanismos europeus utilizados para a resolução extrajudicial dos seus litígios respeitarão os mesmos critérios: **transparência, competência, imparcialidade, eficiência e equidade**.

- Por último, aumentar a confiança irá incentivar os consumidores a agir mais activamente na procura de melhores ofertas e de preços mais competitivos em todo o mercado único da União Europeia, beneficiando, assim, a concorrência e o desenvolvimento económico.

## Contexto

A resolução alternativa de litígios (RAL) baseia-se na intervenção de um terceiro (**um árbitro, um mediador ou um provedor**, por exemplo). É uma solução mais barata, mais rápida e mais simples do que um processo judicial.

Actualmente, existem mais de **750 entidades de RAL na UE**, embora em alguns países só estejam disponíveis **em certas regiões ou determinados sectores** (por exemplo, serviços financeiros ou telecomunicações). A **RAL continua a ser pouco conhecida** pelos consumidores e pelas empresas. No caso das compras em linha além fronteiras, não estão ainda desenvolvidos mecanismos de resolução de litígios em linha.

Segundo as estimativas, o custo dos litígios de consumo não resolvidos corresponde a 0,4 % do PIB da UE. Tal inclui as perdas sofridas pelos consumidores europeus devido a problemas ligados a compras efectuadas noutros países da UE, cujo montante se situaria entre 500 milhões e 1 000 milhões de euros.

## Próximas etapas

O Parlamento Europeu e o Conselho comprometeram-se a adoptar o pacote legislativo, que constitui uma das acções prioritárias do Acto para o Mercado Único, até ao final de 2012 (ver [IP/11/469](#)). Este pacote é também uma das acções da Agenda Digital para a Europa. Os Estados-Membros terão **18 meses** a contar da data da adopção da referida directiva para proceder à sua transposição. Tal significa que os mecanismos de RAL extrajudiciais de qualidade **deverão estar disponíveis em toda a UE na segunda metade de 2014**. A **plataforma** europeia única **de resolução de litígios em linha** estará plenamente operacional seis meses após esse prazo (ou seja, no início de 2015), depois de serem instituídos e actualizados os órgãos extrajudiciais necessários ao seu funcionamento.

## Para mais informações

Perguntas e respostas sobre a proposta: [MEMO/11/840](#)

Para mais informações, consultar: <http://ec.europa.eu/consumer-adr>

Contactos:

[Frédéric Vincent](#) (+32 2 298 71 66)

[Aikaterini Apostola](#) (+32 2 298 76 24)