COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 17.10.2023
COM(2023) 648 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU, AO CONSELHO E AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU

relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo em linha

1. Introdução

A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução alternativa de litígios de consumo[1] («Diretiva RAL») estabelece um quadro legislativo para garantir o acesso dos consumidores a procedimentos de RAL de elevada qualidade para a resolução de litígios com os comerciantes. O artigo 26.º prevê que, 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».

O Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo em linha[2] («Regulamento RLL») aplica-se aos litígios relativos a compras em linha e cria uma infraestrutura digital (a plataforma europeia de RLL) que permite aos consumidores contactar os comerciantes em linha e propor a resolução dos seus litígios através de uma entidade de RAL de qualidade conforme com a Diretiva RAL. O artigo 21.º, n.º 2, do Regulamento RLL estabelece que, de três em três anos, «a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação do presente regulamento, nomeadamente sobre a facilidade de utilização do formulário de queixa e sobre a eventual necessidade de adaptação das informações constantes da lista do anexo do presente regulamento. Esse relatório é acompanhado, se necessário, de propostas de adaptação do presente regulamento».

Juntamente com a diretiva relativa a ações coletivas[3], estes atos jurídicos proporcionam um quadro jurídico abrangente que os Estados-Membros têm de aplicar para garantir um acesso eficiente às vias de reparação dos consumidores na UE.

O relatório de aplicação sobre o quadro da RAL/RLL de 2019[4] concluiu que, graças à Diretiva RAL, «os consumidores da UE têm acesso a procedimentos de RAL de grande qualidade em toda a União e praticamente em todos os setores retalhistas, independentemente de o litígio ser nacional ou transfronteiriço e de a aquisição ter sido feita em linha ou não». No que diz respeito à RLL, o relatório sublinhou que a plataforma europeia de RLL se tornou uma plataforma multilingue que atraiu 8,5 visitantes, tendo sido apresentados 120 000 litígios.

No entanto, o relatório constatou igualmente que a RAL continuava a ser subutilizada devido à falta de sensibilização, às dificuldades devidas à diversidade dos panoramas nacionais de RAL

[1] Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho 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).

[2] Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL).

[3] Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2020, relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores.

[4] Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo em linha [COM(2019) 425 final].

de certos Estados-Membros, mas também devido à relutância geral dos comerciantes em participar. No que diz respeito à plataforma de RLL, o relatório assinalou que, apesar de um elevado número de visitas, houve um interesse limitado dos consumidores em solicitar um procedimento de RAL aos comerciantes em causa, os quais, na grande maioria dos casos, se mantiveram em silêncio ou propuseram aos consumidores a resolução do caso fora da plataforma. Consequentemente, cerca de 2 % dos pedidos de um procedimento de RAL foram enviados a uma entidade de RAL.

O presente relatório é apresentado em conformidade com o artigo 26.º da Diretiva RAL e o artigo 21.º, n.º 2, do Regulamento RLL. Faz parte de um pacote mais vasto que propõe a alteração da Diretiva RAL, uma recomendação da Comissão aos mercados em linha e às associações comerciais da UE e a revogação do Regulamento RLL. Embora o presente relatório resuma as principais conclusões do trabalho de avaliação realizado desde 2019, deve ser lido em conjugação com a avaliação de impacto exaustiva realizada para o reexame da Diretiva RAL, que inclui uma avaliação exaustiva da Diretiva RAL, e, no anexo 6 da avaliação de impacto, uma avaliação pormenorizada do funcionamento do Regulamento RLL.

As fontes de informação que constituem a base do presente relatório são enumeradas no anexo.

2. Diretiva 2013/11/UE

2.1. Âmbito de aplicação e objetivos

Ao abrigo da Diretiva 2013/11/UE, os Estados-Membros facilitam o acesso dos consumidores da UE à RAL e asseguram que estes podem recorrer a entidades de RAL certificadas em matéria de requisitos de qualidade para resolver os seus litígios com um comerciante da UE relativamente à compra de um produto ou serviço. Os consumidores devem ter acesso à RAL em todos os setores económicos[5], tanto para as compras em linha como fora de linha, bem como para os litígios nacionais e transfronteiriços.

A diretiva tem uma abordagem de harmonização mínima: embora o seu objetivo[6] seja assegurar que os consumidores possam apresentar queixas contra comerciantes a entidades que facultem procedimentos de resolução alternativa de litígios independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos, deixa aos Estados-Membros uma ampla margem de apreciação para a conceção desses sistemas:

- Os Estados-Membros devem assegurar a plena cobertura da RAL por entidades **que cumpram os requisitos de acessibilidade, competência, independência, imparcialidade, transparência, eficácia, equidade, liberdade e legalidade** no que respeita à composição, às operações e aos resultados como qualidade vinculativa.
- A diretiva estabelece um **mecanismo específico para garantir a qualidade do processo de RAL**: os Estados-Membros designam autoridades nacionais competentes que

[5] Exceções previstas no artigo 2.º, n.º 2: serviços de interesse geral sem caráter económico, serviços de saúde e serviços públicos de ensino.

[6] Artigo 1.º

elaboram e mantêm listas nacionais de entidades de RAL, devendo certificar a sua conformidade com os requisitos de qualidade da diretiva[7]. A lista de entidades de RAL de qualidade é comunicada à Comissão Europeia e está disponível ao público na plataforma de RLL. As autoridades competentes podem igualmente retirar da lista as entidades de RAL, se estas deixarem de cumprir os requisitos de qualidade.

- Embora os comerciantes estejam sujeitos a alguns requisitos de informação sobre a utilização da RAL, **os Estados-Membros são livres de decidir se a participação dos comerciantes é obrigatória ou voluntária ou se o resultado é vinculativo[8].**
- No entanto, a diretiva estabelece **garantias para que os consumidores assegurem que a RAL se mantém acessível**, tais como a restrição das taxas (gratuita ou com uma taxa nominal) ou dos prazos dos procedimentos (15 dias para examinar a admissibilidade da queixa e 90 dias para chegar a um resultado).

2.2 Desenvolvimento de entidades de RAL

O artigo 25.º, n.º 1, da Diretiva RAL obrigava os Estados-Membros a porem em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à diretiva até 9 de julho de 2015. Apesar de alguns atrasos, que tinham sido devidamente resolvidos, o relatório de 2019 concluiu que a transposição estava completa nos Estados-Membros da UE, que notificam regularmente as entidades de RAL à Comissão, a qual subsequentemente publica a lista, juntamente com os principais dados sobre os procedimentos de RAL, na plataforma de RLL[9]. Em 1 de julho de 2017, a Diretiva RAL passou a ser aplicável nos países do EEE (Islândia[10], Listenstaine e Noruega).

Os Estados-Membros tiraram pleno partido da flexibilidade proporcionada pelo regulamento: enquanto alguns países preferem entidades de RAL setoriais, outros privilegiam uma abordagem generalista (abordagem mista, com algumas entidades setoriais e uma entidade «residual» que trata de outros litígios). Alguns países preservaram as entidades tradicionais de RAL ligadas a um comerciante específico ou a organizações de comerciantes[11] e alguns mantêm um sistema descentralizado com entidades de RAL distintas para diferentes regiões e províncias.

Estado-Membro	Número de entidades de RAL	É necessária a participação dos comerciantes?
Áustria	8	Setores específicos
Bélgica	13	Circunstâncias específicas
Bulgária	17	
Croácia	7	Circunstâncias específicas
Chipre	4	Setores específicos

[7] Capítulo II da Diretiva RAL: competência, independência e imparcialidade; transparência, eficácia, equidade, liberdade e legalidade.

[8] O artigo 9.º, n.os 2 e 3, da Diretiva RAL estabelece garantias adicionais de equidade para os resultados que se podem tornar vinculativos, ou seja, informação prévia e um prazo razoável para reflexão, permitindo simultaneamente que a legislação nacional torne os resultados vinculativos para um comerciante assim que o consumidor tiver aceitado o resultado.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

[10] Embora a transposição na Islândia tenha sido adiada, a legislação necessária foi adotada e as entidades de RAL foram comunicadas à Comissão em 2020.

[11] A Diretiva RAL prevê salvaguardas adicionais em matéria de independência, tais como um orçamento separado, para as entidades geridas pelos comerciantes ou pelas suas organizações.

República Checa	8	
Dinamarca	26	Sim
Estónia	4	
Finlândia	3	
França	82	
Alemanha	28	Setores específicos
Grécia	4	Setores específicos
Hungria	21	Sim
Islândia	6	Sim
Irlanda	4	
Itália	53	
Letónia	5	Sim
Listenstaine	2	
Lituânia	4	Sim
Luxemburgo	5	
Malta	8	
Países Baixos	4	
Noruega	12	
Polónia	25	
Portugal	12	Circunstâncias específicas
Roménia	2	
Eslováquia	7	Sim
Eslovénia	12	
Espanha	37	Setores específicos
Suécia	7	Circunstâncias específicas
TOTAL	**430**	

Fonte: Estudo para recolha de dados; Anexos + dados oficiais da plataforma de RLL

Tal como comunicado pelas autoridades nacionais competentes, 64 % de todas as entidades de RAL notificadas produzem resultados não vinculativos, mais 20 % produzem resultados vinculativos para ambas as partes, enquanto as restantes entidades de RAL produzem resultados vinculativos apenas para os comerciantes ou podem produzir mais que um tipo de resultados[12]. De um modo geral, tal como concluído na avaliação[13], oito Estados-Membros não permitem resultados vinculativos, enquanto 17 Estados-Membros apenas os tornam vinculativos em determinadas circunstâncias/condições.

Utilização das entidades de RAL pelos comerciantes

O Painel de Avaliação das Condições de Consumo de 2019[14] revelou que apenas 30 % dos retalhistas da UE estavam dispostos a recorrer a mecanismos de RAL e tinham capacidade para o fazer, enquanto 43 % desconheciam a sua existência. No entanto, a avaliação[15] mostra que, na maioria dos Estados-Membros, quando um consumidor se dirige a uma entidade de RAL com

[12] Fonte: informações oficiais sobre os procedimentos notificadas na plataforma de RLL.
[13] Ver ponto 4.1.2 do relatório de avaliação.
[14] Painel de Avaliação das Condições de Consumo — Os consumidores em casa no mercado único, 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf
[15] Ver secção 3 do relatório de avaliação.

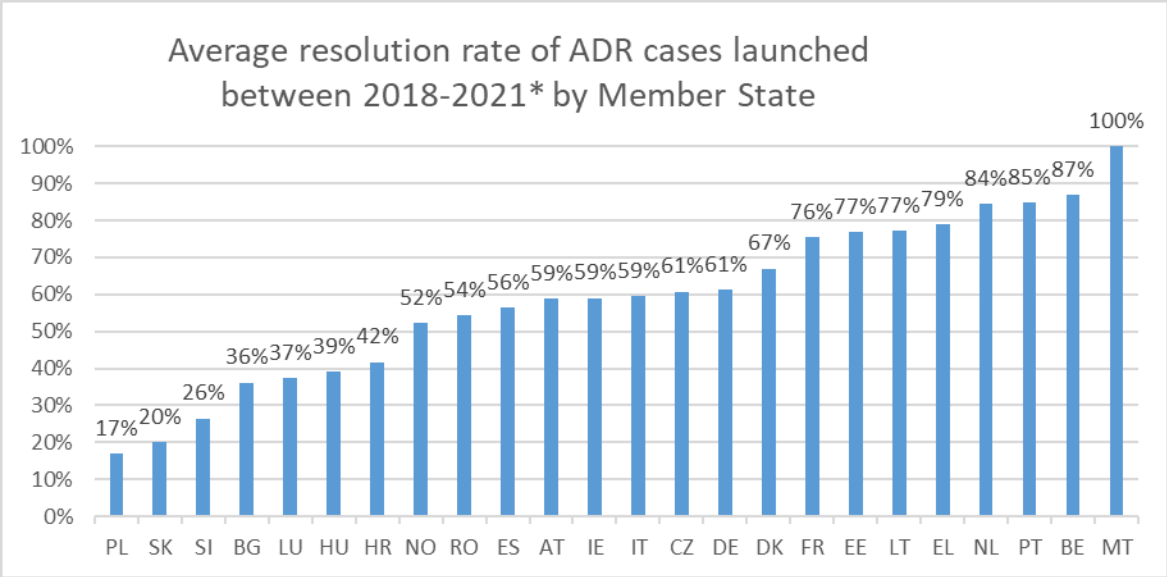
um litígio, os comerciantes estão geralmente dispostos a envolver-se: 10 % ou menos dos comerciantes recusam-se, em média, a participar nos procedimentos de RAL propostos.

Utilização das entidades de RAL pelos consumidores

O relatório de 2019 concluiu que o efeito prático da Diretiva RAL era limitado devido à relativamente baixa sensibilização dos consumidores. Há que dizer que quase todos os Estados-Membros já tomam medidas para promover e incentivar a utilização da RAL[16]. No entanto, apenas 6 % dos consumidores que tiveram um problema com um comerciante o tinham comunicado a uma entidade de RAL[17].

No que diz respeito ao número real de litígios tratados pelas entidades de RAL, os dados estão incompletos. Aparentemente, as entidades de RAL dos 23 Estados-Membros que forneceram dados recebem um total de cerca de 300 000 litígios elegíveis por ano. Dois terços destes casos foram tratados em Itália, Alemanha e França, tendo o número de litígios mais baixo sido registado na Croácia. No entanto, quando ajustada em função da dimensão da população, a maior densidade de casos de RAL *per capita* regista-se na Noruega, na Estónia e na Lituânia, enquanto a mais baixa se situa no sul e no leste da Europa.

A taxa de resolução (percentagem de casos em que uma entidade de RAL produziu um resultado em comparação com o número de casos admitidos pelas entidades de RAL) varia significativamente de um Estado-Membro para outro, embora a maioria tenha comunicado uma resolução igual ou superior a 50 %:



[16] Painel de Avaliação da Justiça de 2023, gráfico 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf

[17] Inquérito sobre as atitudes dos consumidores perante as vendas transfronteiriças e a proteção dos consumidores, 2023, Comissão Europeia, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Este número revela apenas um ligeiro aumento de 0,7 % em comparação com os dados de 2022 citados na avaliação de impacto.

Fonte: Estudo para recolha de dados: os dados relativos a três Estados-Membros abrangeram apenas alguns dos anos: BE (com base nos dados de 2018-2021), FR (com base nos dados de 2019 e 2020) e RO (com base nos dados de 2018-2020).

3. Regulamento (UE) n.º 524/2013

3.1 Âmbito de aplicação e objetivos

O objetivo do Regulamento RLL é criar a plataforma europeia de resolução de litígios em linha («plataforma de RLL»), a fim de facilitar o acesso à RAL para os litígios decorrentes de compras em linha. O regulamento de execução[18] estabeleceu as modalidades técnicas para o funcionamento da plataforma e da rede de pontos de contacto de RLL.

A Comissão é responsável pelo desenvolvimento e funcionamento da plataforma de RLL, incluindo todas as funções de tradução necessárias para efeitos desse regulamento, da sua manutenção e financiamento e da proteção de dados. A Comissão publica igualmente relatórios e informações estatísticas e organiza as reuniões dos pontos de contacto de RLL nacionais.

Os Estados-Membros são responsáveis pela criação e manutenção dos pontos de contacto de RLL nacionais com dois conselheiros de RLL nacionais. Cabe aos Estados-Membros decidir a quem devem confiar esta função. Na maioria dos casos, é delegada num Centro Europeu do Consumidor (CEC), com exceção de três Estados-Membros[19] em que esta função é desempenhada por uma autoridade nacional. O papel dos pontos de contacto, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento RLL, consiste em apoiar as partes (consumidores, comerciantes, entidades de RAL) na utilização da plataforma e prestar-lhes informações gerais sobre os direitos dos consumidores que são aplicáveis e as opções de reparação.

As entidades de RAL são obrigadas a tratar os litígios que cheguem através da plataforma europeia de RLL, desde que o comerciante e o consumidor acordem em submeter o litígio a essa entidade.

Além disso, o regulamento prevê a obrigação de os mercados em linha e os comerciantes que oferecem os seus bens e serviços em linha fornecerem no seu sítio Web uma ligação facilmente acessível à plataforma de RLL. Os comerciantes (mas não os mercados) também têm de indicar um endereço de correio eletrónico a utilizar no processo de RLL. Esta obrigação apenas diz respeito aos comerciantes estabelecidos na UE. Note-se que estas obrigações se aplicam independentemente de o comerciante estar ou não obrigado a recorrer à RAL. Uma vez que a plataforma europeia de RLL é uma ferramenta voluntária, o fornecimento de uma ligação e de dados de contacto não implica que o comerciante participe no processo de RLL, e os dados mostram que a maioria dos comerciantes contactados não se envolve no processo.

[18] Regulamento de Execução (UE) 2015/1051 da Comissão, de 1 de julho de 2015, relativo às modalidades do exercício das funções da plataforma de resolução de litígios em linha, do formulário eletrónico de queixa e da cooperação entre os pontos de contacto previstas no Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo em linha.

[19] Lituânia, Eslovénia e Polónia.

3.2 Principais características da plataforma de RLL e lista de informações no anexo do regulamento

A plataforma de RLL é um sítio Web interativo multilingue que permite aos consumidores solicitar aos comerciantes a abertura de um procedimento de RAL em linha. O instrumento é voluntário para as partes. Se os comerciantes não chegarem a acordo no prazo de 30 dias, o processo é automaticamente encerrado. As entidades de RAL têm a possibilidade de utilizar a ferramenta de gestão de processos da plataforma ou as suas próprias ferramentas.

O anexo do regulamento contém a lista das informações necessárias para tratar um caso. Essas informações revelaram-se suficientes para as entidades de RAL gerirem os processos que lhes são transmitidos pela plataforma. A Comissão nunca recebeu queixas a esse respeito nem pedidos de alteração.

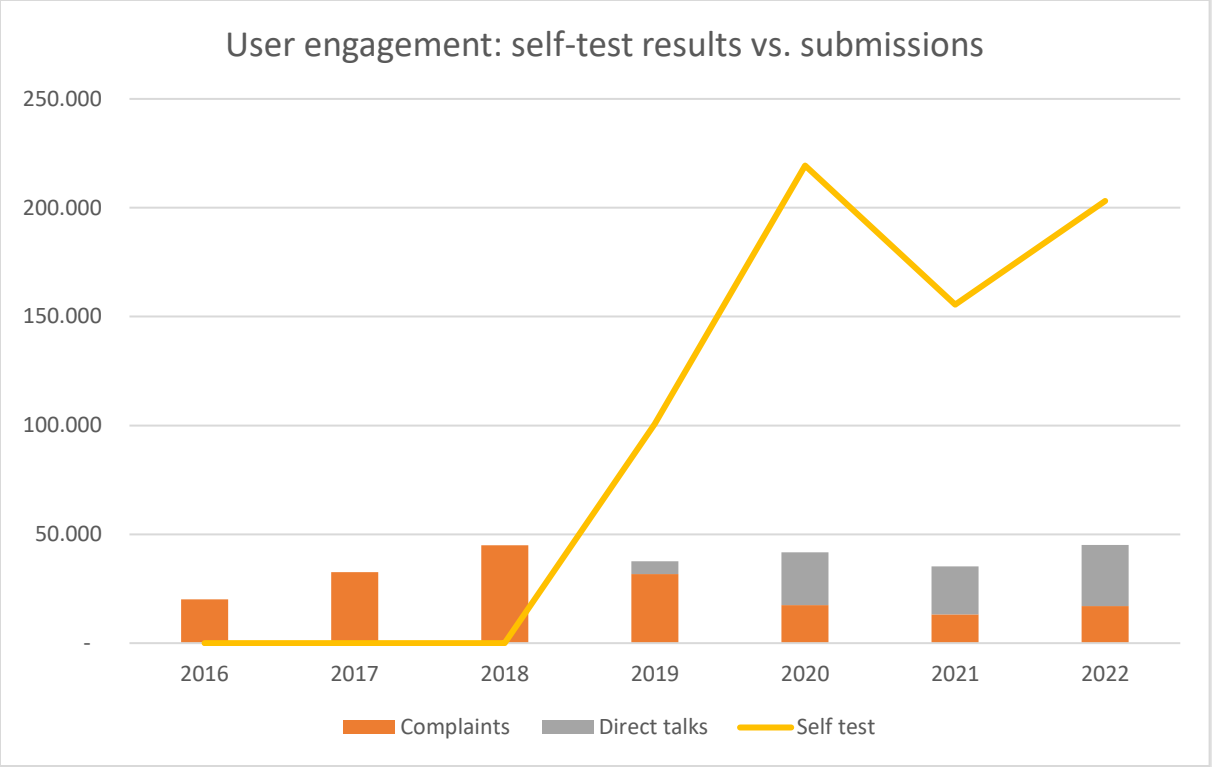
A partir de 2019, a Comissão acrescentou as funcionalidades a seguir descritas que não são exigidas pelo Regulamento RLL, numa tentativa de melhorar a experiência dos utilizadores e a compreensão, por parte dos consumidores, da adequação ou não do seu caso à plataforma:

(1) Um autoteste para identificar a solução de recurso mais adequada para a sua questão específica: apresentar uma queixa na plataforma de RLL, contactar o comerciante bilateralmente, procurar ajuda de um Centro Europeu do Consumidor ou apresentar uma queixa diretamente a uma entidade de RAL. Esta foi a característica mais bem sucedida da plataforma de RLL: mais de 200 000 visitantes concluíram o autoteste em 2022, em comparação com os 17 000 que apresentaram uma queixa.

(2) Uma opção de partilha de um projeto de queixa com um comerciante antes de a apresentar oficialmente, para tentar resolver diretamente o litígio (o chamado módulo de «conversações diretas»). Esta funcionalidade foi introduzida em resposta aos dados do inquérito aos utilizadores, que revelou uma percentagem mais elevada de consumidores e comerciantes que resolvem os seus litígios fora da plataforma (até 40 %, dependendo do ano, em comparação com 2 % dos casos que atingiram com êxito a fase de RAL, dependendo do ano). No entanto, apenas cerca de 1 % das conversações diretas resultam efetivamente num acordo registado na plataforma de RLL.

3.3 Adoção e desempenho da plataforma

A plataforma de RLL está aberta ao público desde fevereiro de 2016. O sítio Web público da plataforma é um dos sítios mais visitados da Comissão Europeia (2,5 milhões de visitas em 2022). No entanto, menos de dois por cento dos visitantes utilizam efetivamente o formulário de queixa. O gráfico que se segue mostra que o autoteste é utilizado por 200 000 consumidores (consoante o ano) e que a sua utilização levou a um menor número de consumidores que utilizam o formulário de queixa, mostrando que muitos consumidores que chegam à plataforma não compreendem a sua finalidade e necessitam de orientação.



Fonte: análise de sítios Web para a plataforma de RLL.

A plataforma reuniu 180 000 queixas desde o seu lançamento em 2016 e, como resultado, 19 000 empresas, de grandes plataformas a PME, registaram-se na plataforma desde esse ano. No entanto, 80 a 85 % das queixas ficam sem resposta na plataforma e apenas cerca de 1 % (ou seja, menos de 200 casos) dá origem a um resultado de RAL.

Consequentemente, a Comissão investiu na melhoria da conceção e do desempenho técnico da plataforma. Para além das novas características mencionadas na secção anterior, a plataforma foi completamente remodelada em 2017-2018, em conformidade com as orientações institucionais da Comissão, racionalizando o processo de apresentação de queixa, reformulando as notificações numa linguagem clara e específica e tomando medidas contra a classificação das notificações como *spam*. Além disso, a Comissão realizou uma análise técnica das funcionalidades da plataforma necessárias e desejadas, bem como das diferentes soluções tecnológicas que poderiam tornar a plataforma mais eficaz, e um exercício de reflexão sobre a conceção para compreender melhor as necessidades de assistência dos consumidores, bem como uma experiência comportamental para testar se diferentes mensagens na plataforma poderiam melhorar a compreensão pelos consumidores.

No entanto, a taxa de participação dos consumidores manteve-se baixa, independentemente das melhorias técnicas e de conceção ou das campanhas de informação realizadas pela Comissão.

Ano	Visitas ao sítio Web	Queixas	Queixas apresentadas no âmbito da	Resultados da RAL concluídos

			RAL	
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Total de 2016-2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Os consumidores, comerciantes e entidades de RAL do Reino Unido ainda utilizaram a plataforma entre 2016 e 2020. Embora o Brexit tenha afetado o número de pedidos, não houve uma alteração significativa na percentagem de queixas que chegam à RAL.

O baixo nível de envolvimento dos comerciantes pode explicar-se por vários fatores descritos no anexo 6 da avaliação de impacto realizada para o reexame da Diretiva RAL. O principal fator é, no entanto, estrutural, uma vez que o comércio eletrónico foi principalmente realizado através de grandes mercados em linha que rapidamente implementaram sistemas eficazes de resolução de litígios, para manter a confiança dos consumidores numa resolução fácil dos problemas se algo correr mal. O Regulamento RLL foi proposto em 2011 com o objetivo de ajudar as PME a digitalizar-se e a vender além-fronteiras no mercado único, numa altura em que não se previa o rápido desenvolvimento dos mercados em linha.

Embora os inquéritos aos utilizadores[20] mostrem que o próprio sítio e o formulário de queixa são relativamente fáceis de utilizar[21], as reações sobre a utilidade da ferramenta mostraram-se dececionantes, nomeadamente para a maioria dos consumidores que não recebe nenhuma reação dos comerciantes a quem se dirigem e cujo processo é automaticamente encerrado. 56 % dos consumidores declaram que não utilizariam novamente a plataforma.

A Comissão realizou estudos exaustivos para verificar se a situação poderia ser retificada fornecendo informações mais claras aos comerciantes, melhorando a conceção ou a tecnologia da plataforma[22], o que revelou que nenhuma alteração de conceção ou técnica garantiria melhorias na taxa de resposta dos comerciantes.

Por conseguinte, a opção de remodelar a plataforma de RLL foi rejeitada nas fases iniciais da reflexão sobre a modernização do quadro de RAL/RLL[23]. Uma vez que as atualizações ao longo de sete anos de funcionamento da plataforma não trouxeram melhorias significativas, é pouco provável que novas alterações tragam resultados diferentes. Entretanto, a manutenção da plataforma de RLL gera custos significativos para a Comissão Europeia, para os Estados-Membros, que têm de manter a rede de conselheiros de RLL, e para os comerciantes, que têm de manter a ligação à plataforma e acompanhar potenciais queixas dos consumidores que os comerciantes não desejam resolver na plataforma.

[20] Os consumidores e os comerciantes recebem uma hiperligação diferente para o inquérito, com perguntas ligeiramente diferentes.

[21] Quando questionados sobre se o sítio era fácil de usar, 36 % dos consumidores responderam muito fácil ou fácil, enquanto outros 34 % consideraram que o sítio não era fácil nem difícil de usar. 51 % dos consumidores consideraram o formulário de queixa muito fácil ou fácil de usar, enquanto outros 30 % consideraram que não é fácil nem difícil de usar.

[22] Para mais informações, consultar o anexo 6 da avaliação de impacto.

[23] Ver secção 5.3 da avaliação de impacto.

3.4 Papel dos pontos de contacto nacionais

Todos os Estados-Membros, a Noruega e o Listenstaine designaram um ponto de contacto de RLL. Embora alguns Estados-Membros limitem o seu papel apenas aos litígios transfronteiriços, a maioria dos pontos de contacto trata tanto de processos locais como transfronteiriços.

A Comissão realizou reuniões em rede com os pontos de contacto de RLL desde 2016, e mantém uma ferramenta informática colaborativa em que os pontos de contacto de RLL podem trocar informações e melhores práticas. A rede está plenamente operacional e recebe até 500 pedidos de informação por ano. Ao longo do período de referência, a maioria das perguntas dos consumidores diziam respeito ao encerramento automático do processo.

O papel dos pontos de contacto de RLL consiste em ajudar os consumidores, os comerciantes e as entidades de RAL a utilizar a plataforma, mas muitos deles tornaram-se pontos de contacto de facto para todo o quadro de RAL, uma vez que ajudam os consumidores cujo processo tiver sido automaticamente encerrado a encontrar uma solução alternativa para obter reparação.

4. Conclusões e próximas etapas

A Diretiva RAL criou uma base para reparação dos consumidores acessível e de qualidade em toda a União e praticamente em todos os setores retalhistas, independentemente de o litígio ser nacional ou transfronteiriço e de a aquisição ter sido feita em linha ou não. No entanto, à semelhança das conclusões do relatório de 2019, a sua adoção prática continua a ser limitada. Entretanto, a evolução dos mercados de consumo criou novos desafios que estão a colocar sob pressão a atual arquitetura da RAL. Estes desafios são descritos de forma mais pormenorizada numa avaliação completa da Diretiva RAL, bem como numa avaliação de impacto que leva a Comissão a propor algumas alterações específicas à Diretiva RAL, além de uma recomendação dirigida aos mercados em linha e às associações comerciais da UE que facultam sistemas de resolução de litígios.

O Regulamento RLL e a plataforma foram concebidos numa altura em que os mercados digitais ainda estavam a desenvolver-se e não era claro se seriam implementados instrumentos públicos ou privados adequados para ajudar os comerciantes e os consumidores em linha a utilizarem entidades de RAL de qualidade. No entanto, o rápido desenvolvimento dos sistemas de tratamento de queixas em linha dos mercados digitais tornou-se um dos principais canais de resolução de litígios para as PME que vendem em linha, tornando a plataforma de RLL redundante. A utilização limitada da plataforma acima exposta justifica, pois, a sua cessação e, por conseguinte, a Comissão propõe a revogação do Regulamento RLL.

Anexo: fontes de informação utilizadas para o presente relatório

- Legislação nacional que aplica a Diretiva RAL;
- Relatórios das autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em matéria de RAL de consumo («autoridades nacionais competentes») sobre o desenvolvimento e o funcionamento das entidades de RAL, apresentados em 2022 em conformidade com o artigo 20.º, n.º 6, da Diretiva RAL;
- Estudos específicos: estudo para recolha de dados de RAL (incluindo investigação documental, inquéritos e entrevistas com as autoridades, entidades de RAL e outras partes interessadas, o estudo comportamental da RAL e o mini-estudo jurídico); pode ser consultado aqui;
- Reunião com as autoridades nacionais competentes (2022);
- Resultados da assembleia de RAL de 2012 e de outros eventos com partes interessadas organizados pela Comissão;
- Dados estatísticos da plataforma de RLL e relatórios sobre o funcionamento da plataforma europeia de RLL («relatórios RLL»), apresentados em conformidade com o artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento RLL;
- Relatórios de atividade dos pontos de contacto de RLL dos Estados-Membros, apresentados em 2020 e 2022 em conformidade com o artigo 7.º, n.º 2, alínea, b), do Regulamento RLL;
- Reuniões com a rede de pontos de contacto de RLL;
- Avaliação da Diretiva RAL e avaliação de impacto.