Jornal Oficial
da União Europeia

PT
Série L

2024/3228

30.12.2024

# REGULAMENTO (UE) 2024/3228 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

## de 19 de dezembro de 2024

## que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013, e altera os Regulamentos (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 no que diz respeito à descontinuação da plataforma europeia de resolução de litígios em linha

**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

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 Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho [3] criou a plataforma europeia de resolução de litígios em linha (a «plataforma de RLL») a nível da União, tendo mandatado a Comissão para o seu desenvolvimento e manutenção. A plataforma oferece um ponto de entrada único aos consumidores e comerciantes que procurem uma resolução extrajudicial de litígios decorrentes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços em linha.

(2) A plataforma de RLL consiste num sítio Web interativo que permite aos consumidores solicitar aos comerciantes que aceitem recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL) inserida na lista da plataforma de RLL e que cumpra o disposto na Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho [4].

(3) O Regulamento (UE) n.º 524/2013 exige que os comerciantes em linha e os mercados em linha disponibilizem, no seu sítio Web, uma ligação facilmente acessível à plataforma de RLL. Essa obrigação, juntamente com as campanhas de informação organizadas pela Comissão e pelas partes interessadas nacionais, atraiu anualmente entre dois e três milhões de visitantes na plataforma de RLL.

(4) No entanto, apenas uma minoria de visitantes utiliza a plataforma de RLL para apresentar uma reclamação e apenas 2 % dessas reclamações recebem uma resposta positiva dos comerciantes para que o seu pedido possa ser transmitido a uma entidade de RAL inserida na lista da plataforma de RLL. No total, isto representa cerca de 200 litígios por ano em toda a União.

(5) A Comissão publicou um convite à apreciação sobre a adaptação da resolução extrajudicial de litígios aos mercados digitais, que decorreu de 28 de setembro a 21 de dezembro de 2022. A Comissão concluiu que a plataforma de RLL tinha sido utilizada por apenas 5 % dos consumidores que responderam a tal convite à apreciação e a maioria dos inquiridos considerava que a plataforma de RLL deveria ser substancialmente melhorada ou descontinuada, uma vez

[1] JO C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj.
[2] Posição do Parlamento Europeu de 13 de março de 2024 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e posição do Conselho em primeira leitura em 19 de novembro de 2024 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Posição do Parlamento Europeu de 17 de dezembro de 2024 (ainda não publicada no Jornal Oficial).
[3] 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, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).
[4] 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) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

que não era eficaz em termos de custos. Os dados disponíveis indicam claramente que, atendendo a que a transferência anual para uma entidade de RAL não ultrapassa os duzentos litígios, a manutenção da plataforma de RLL não satisfaz os princípios de eficiência e eficácia previstos no Regulamento (UE, Euratom) 2024/2509 do Parlamento Europeu e do Conselho ([5]).

(6) A plataforma de RLL deverá ser descontinuada e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 deverá, por conseguinte, ser revogado. Deverá prever-se um prazo adequado para garantir que os litígios em curso possam ser adequadamente encerrados.

(7) Nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013, os dados pessoais referentes a litígios são conservados na base de dados criada ao abrigo desse regulamento pelo tempo necessário para alcançar os fins para os quais foram recolhidos e para assegurar que os titulares dos dados possam aceder aos seus dados pessoais, a fim de exercerem os seus direitos. Em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 524/2013, tais dados devem ser automaticamente eliminados, o mais tardar seis meses após a data de conclusão do litígio que tiver sido transmitido à plataforma de RLL. A Comissão deverá informar atempadamente os utilizadores da plataforma de RLL com litígios em curso da sua descontinuação e, em qualquer caso, pelo menos quatro meses antes da sua descontinuação. A Comissão deverá prestar assistência aos utilizadores da plataforma de RLL que pretendam recuperar os dados relativos aos seus litígios.

(8) Uma vez que a plataforma de RLL é referida noutros atos jurídicos da União como uma plataforma que permite aos consumidores solicitar aos comerciantes que aceitem uma resolução extrajudicial de litígios, tais atos deverão ser alterados para eliminar as referências à plataforma de RLL. Os Regulamentos (UE) 2017/2394 ([6]) e (UE) 2018/1724 ([7]) do Parlamento Europeu e do Conselho deverão, por conseguinte, ser alterados em conformidade. As Diretivas (UE) 2015/2302 ([8]), (UE) 2019/2161 ([9]) e (UE) 2020/1828 ([10]) do Parlamento Europeu e do Conselho contêm igualmente referências ao Regulamento (UE) n.º 524/2013. Pretende-se que essas diretivas sejam alteradas por um ato jurídico distinto,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

*Artigo 1.º*

O Regulamento (UE) n.º 524/2013 é revogado com efeitos a partir de 20 de julho de 2025.

*Artigo 2.º*

1. A Plataforma Europeia de resolução de litígios em linha (a «plataforma de RLL») é descontinuada.

2. A apresentação de queixas na plataforma de RLL deixa de ser possível em 20 de março de 2025.

3. A Comissão informa os utilizadores da plataforma de RLL com processos em curso da descontinuação da plataforma de RLL até 20 de março de 2025 e presta assistência a tais utilizadores na recuperação dos dados relativos aos seus litígios e no acesso a tais dados, se assim o desejarem.

4. O mais tardar em 20 de julho de 2025 são eliminadas todas as informações, incluindo os dados pessoais, relacionadas com os litígios na plataforma de RLL.

*Artigo 3.º*

**Alteração do Regulamento (UE) 2017/2394**

No anexo do Regulamento (UE) 2017/2394 é suprimido o ponto 22.

([5]) Regulamento (UE, Euratom) 2024/2509 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2024, relativo às regras financeiras aplicáveis ao orçamento geral da União (JO L, 2024/2509, 26.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj).

([6]) Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

([7]) Regulamento (UE) 2018/1724 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 2 de outubro de 2018, relativo à criação de uma plataforma digital única para a prestação de acesso a informações, a procedimentos e a serviços de assistência e de resolução de problemas, e que altera o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 (JO L 295 de 21.11.2018, p. 1).

([8]) Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

([9]) Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores (JO L 328 de 18.12.2019, p. 7).

([10]) 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 e que revoga a Diretiva 2009/22/CE (JO L 409 de 4.12.2020, p. 1).

*Artigo 4.º*

**Alteração do Regulamento (UE) 2018/1724**

No anexo III do Regulamento (UE) 2018/1724, o ponto 7 passa a ter a seguinte redação:

«7) Lista de entidades de resolução alternativa de litígios de consumo elaborada pela Comissão nos termos do artigo 20.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (*).

(*) 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) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).».

*Artigo 5.º*

**Entrada em vigor**

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

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em 19 de dezembro de 2024.

| *Pelo Parlamento Europeu* | *Pelo Conselho* |
|---|---|
| *A Presidente* | *O Presidente* |
| R. METSOLA | BÓKA J. |