2025/2647

30.12.2025

DIRETIVA (UE) 2025/2647 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 16 de dezembro de 2025

que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, e que altera as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 na sequência da 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) A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho [3] foi adotada com o objetivo de garantir que os consumidores na União tenham acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios (RAL) de elevada qualidade de forma a resolver os litígios contratuais decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços por comerciantes estabelecidos na União a consumidores residentes na União. A diretiva prevê a disponibilização de procedimentos de RAL para todos os tipos de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços na União, assegurando que os procedimentos de RAL cumprem normas mínimas de qualidade. Exige igualmente que os Estados-Membros acompanhem o desempenho das entidades de RAL. A fim de aumentar a sensibilização dos consumidores e promover a utilização da RAL, estabelece também que os comerciantes informem os consumidores sobre a possibilidade de estes resolverem os seus litígios por via extrajudicial através de procedimentos de RAL.

(2) Em 2019, a Comissão publicou um relatório relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho [4], que revelou que a Diretiva 2013/11/UE conduziu a uma maior cobertura dos mercados de consumo por entidades de RAL de qualidade em toda a União. No entanto, o relatório também revelou que a adesão dos consumidores e das empresas aos procedimentos de RAL estava atrasada em alguns setores e em alguns Estados-Membros. Um dos motivos foi o baixo nível de sensibilização por parte dos consumidores e comerciantes para esses procedimentos nos Estados-Membros em que estes recentemente tinham sido introduzidos. Outro motivo foi a falta de confiança dos consumidores e comerciantes nas entidades de RAL não reguladas. Os dados disponibilizados, no início de 2022, pelas autoridades nacionais competentes, bem como a avaliação da aplicação da Diretiva 2013/11/UE realizada em 2023, sugerem que a adesão à RAL permaneceu relativamente estável, para além de um pequeno aumento do número das queixas relacionadas com a pandemia de COVID-19. A maioria das partes interessadas consultadas no contexto da referida avaliação confirmou que a falta de sensibilização e compreensão dos procedimentos de RAL por parte dos consumidores, a reduzida participação dos comerciantes, as lacunas na cobertura da RAL em determinados Estados-Membros, os elevados custos e a complexidade dos procedimentos nacionais de RAL, bem como as diferenças nas competências das entidades de RAL, são fatores frequentes que impedem a adesão aos procedimentos de RAL. Existem ainda obstáculos adicionais no que diz respeito aos procedimentos de RAL transfronteiriços, como a utilização de mais do que uma língua e a falta de conhecimento sobre a legislação aplicável, bem como dificuldades específicas de acesso para os consumidores vulneráveis.

---

[1] Parecer de 23 de abril de 2024 (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 (JO C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) e posição do Conselho em primeira leitura de 17 de novembro de 2025 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Posição do Parlamento Europeu, de 16 de dezembro de 2025 (ainda não publicada no Jornal Oficial).

[3] 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[4] 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Uma vez que pelo menos duas em cada cinco transações em linha atualmente efetuadas por consumidores residentes na União implicam comerciantes estabelecidos em países terceiros, o âmbito de aplicação da Diretiva 2013/11/UE deverá ser alargado de modo a permitir que os comerciantes de países terceiros dispostos a participar num procedimento de RAL o possam fazer, sempre que esses comerciantes de países terceiros dirijam as suas atividades para um ou mais Estados-Membros, na aceção do Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho ([5]) ou do Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho ([6]). A questão de saber se comerciantes de países terceiros dirigem as suas atividades para um ou mais Estados-Membros pode ser determinada com base em todas as circunstâncias pertinentes, nomeadamente fatores como a utilização de uma língua ou de uma moeda geralmente utilizadas nesses Estados-Membros; a possibilidade de encomendar produtos ou serviços; a utilização de um domínio de topo pertinente; a disponibilidade de uma aplicação na loja de aplicações nacional em causa; a divulgação de publicidade local ou de publicidade numa língua utilizada nesses Estados-Membros; ou a gestão das relações com o cliente, por exemplo a prestação de um serviço de apoio ao cliente numa língua geralmente utilizada nesses Estados-Membros. Os Estados-Membros deverão poder estabelecer condições para a participação de comerciantes de países terceiros nos procedimentos de RAL, particularmente a fim de evitar encargos excessivos para as entidades de RAL. Essas condições podem incluir, em particular, o consentimento do comerciante e do consumidor para a resolução do litígio com base na lei aplicável no Estado-Membro em que a entidade de RAL esteja estabelecida e o consumidor tem o seu local de residência e o compromisso do comerciante de ficar vinculado pelas regras processuais de RAL, incluindo as taxas recorrentes, quando aplicável.

(4) A complexidade dos litígios de consumo evoluiu significativamente desde a adoção da Diretiva 2013/11/UE. A digitalização de bens e serviços e a importância crescente do comércio eletrónico e da publicidade digital na celebração de contratos com os consumidores conduziram a um aumento do número de consumidores expostos a informações em linha enganosas e a interfaces manipuladoras que os impedem de tomar decisões de compra informadas. Por conseguinte, é necessário clarificar que os litígios contratuais decorrentes da venda de bens ou serviços incluem litígios relativos a conteúdos digitais e serviços digitais.

(5) Se um contrato for celebrado entre um consumidor e um comerciante, os consumidores deverão poder procurar obter reparação nos termos da Diretiva 2013/11/UE por práticas que os tenham prejudicado antes ou depois da celebração do contrato.

(6) O âmbito de aplicação material da Diretiva 2013/11/UE deverá abranger, por exemplo, as situações decorrentes da fase pré-contratual respeitante a um contrato celebrado entre um consumidor e um comerciante, nomeadamente, quando um consumidor celebra um contrato com base em publicidade enganosa relativa a uma promoção específica de preços que seja abrangida pelo âmbito de aplicação da Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ([7]). Outros exemplos incluem situações relacionadas com a prestação de informações pré-contratuais obrigatórias nos termos da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ([8]), o direito à transparência dos preços das tarifas aéreas de passageiros e de carga previsto no Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho ([9]), o direito de receber informações antes da viagem previsto no Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho ([10]), o direito de receber informações transparentes sobre as condições retalhistas para chamadas e mensagens SMS itinerantes previsto no Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho ([11]), ou a prestação de informações pré-contratuais relacionadas com viagens organizadas nos termos da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho ([12]).

([5]) 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) (JO L 177 de 4.7.2008, p. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (JO L 351 de 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (Diretiva relativa às práticas comerciais desleais) (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de abril de 2022, relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União (JO L 115 de 13.4.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) A submissão de um litígio a uma entidade de RAL não impede o consumidor de remeter a questão para outros organismos, com uma associação de consumidores ou uma autoridade pública responsável pela aplicação da lei, nem impede esses outros organismos de tomarem as medidas adequadas para abordar a prática em causa. Se for caso disso, as autoridades públicas responsáveis pela aplicação da lei e as entidades de RAL trabalham de forma complementar. Embora as autoridades públicas responsáveis pela aplicação da lei contribuam significativamente para a obtenção de reparação pelos consumidores, procurando compromissos de reparação em benefício dos consumidores e facilitando ações de indemnização, é igualmente importante que os consumidores possam procurar obter reparação por meio da intervenção de uma entidade de RAL, sem prejuízo das competências das autoridades públicas competentes em matéria de aplicação da lei.

(8) Os direitos dos consumidores e as obrigações dos comerciantes para com os consumidores relacionados com os contratos de venda e de serviços englobam igualmente as situações em que os consumidores invoquem os seus direitos relacionados com a garantia legal, em conformidade com a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho ([13]). Podem também surgir litígios relativos à fase contratual, no que diz respeito, nomeadamente, às cláusulas abusivas a que se refere a Diretiva 93/13/CEE do Conselho ([14]), ao direito de mudar de prestador de serviços de processamento de dados previsto no Regulamento (UE) 2023/2854 do Parlamento Europeu e do Conselho ([15]), aos direitos dos passageiros e dos viajantes previstos na Diretiva (UE) 2015/2302 ou aos direitos gerais dos consumidores previstos na Diretiva 2011/83/UE.

(9) Os direitos dos consumidores e as obrigações dos comerciantes para com os consumidores relacionados com os contratos de venda e de serviços podem também dar origem a litígios após a rescisão do contrato. É o caso, nomeadamente, das obrigações que cabem aos comerciantes de se absterem de utilizar conteúdos facultados ou criados pelo consumidor, tal como previsto na Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho ([16]).

(10) Tendo em conta a natureza de harmonização mínima da Diretiva 2013/11/UE, os Estados-Membros têm o direito de aplicar procedimentos de RAL a litígios relacionados com outros direitos previstos no direito da União e no direito nacional, tais como os direitos decorrentes dos artigos 101.º e 102.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. Além disso, cabe aos Estados-Membros determinar a entidade de RAL competente para cada tipo de litígio.

(11) Em caso de litígio entre um fornecedor de uma plataforma em linha e um destinatário do serviço desse fornecedor, no que diz respeito às atividades de moderação de conteúdos ilegais ou lesivos realizadas pelo fornecedor na sua plataforma, o artigo 21.º do Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho ([17]) relativo à resolução extrajudicial de litígios aplica-se ao artigo 2.º, n.º 4, do referido regulamento, uma vez que o artigo 21.º desse regulamento prevê regras mais pormenorizadas relativas a esses litígios.

(12) As definições previstas na Diretiva 2013/11/UE deverão refletir o âmbito de aplicação da Diretiva 2013/11/UE, conforme alargado pela presente diretiva modificativa.

(13) Os conteúdos digitais e os serviços digitais são frequentemente fornecidos em linha no âmbito de contratos nos termos dos quais os consumidores não pagam um preço, mas facultam dados pessoais aos comerciantes. Atualmente, a Diretiva 2013/11/UE aplica-se apenas aos contratos pelos quais os consumidores pagam ou se comprometem a pagar um preço. Por conseguinte, exclui os contratos relativamente aos quais os consumidores facultam dados pessoais ao comerciante e não pagam um preço. Uma vez que existem contratos em que os consumidores facultam ou se comprometem a facultar dados pessoais em vez de pagarem um preço, é necessário adaptar as definições de «contrato de venda» e de «contrato de serviços» e aditar as definições de «bens», de «conteúdos digitais» e de «serviços digitais».

([13]) Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE, e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Regulamento (UE) 2023/2854 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2023, relativo a regras harmonizadas sobre o acesso equitativo aos dados e a sua utilização e que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva (UE) 2020/1828 (Regulamento dos Dados) (JO L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais) (JO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Os Estados-Membros deverão dispor de medidas que promovam a participação dos comerciantes e dos consumidores nos procedimentos de RAL. Tais medidas poderão ser de natureza financeira ou não financeira. As medidas de natureza não financeira poderão incluir campanhas de informação ou certificados de participação. As medidas de natureza financeira poderão, por exemplo, assumir a forma de taxas mais favoráveis ou tratamento preferencial para os comerciantes cumpridores, da participação sem custos para consumidores e comerciantes, do reembolso dos custos de um certo número de procedimentos de RAL para facilitar a familiarização com os respetivos benefícios, da disponibilização de regimes de formação dos trabalhadores e do cofinanciamento da criação de entidades de RAL em setores específicos.

(15) A Diretiva 2013/11/UE já permite que os Estados-Membros adotem medidas nacionais que tornem obrigatória a participação dos comerciantes nos procedimentos de RAL, desde que essas medidas nacionais não impeçam as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial. Vários Estados-Membros já adotaram medidas nacionais que preveem a participação obrigatória dos comerciantes nos procedimentos de RAL em alguns setores específicos da economia. Em setores específicos, a participação obrigatória gerou benefícios tanto para os consumidores como para os comerciantes. Contribui para aumentar a confiança dos comerciantes nos regimes de RAL, o que faz aumentar a probabilidade de cumprirem as decisões em matéria de RAL. A participação obrigatória também gera benefícios tangíveis para os consumidores, uma vez que torna mais fácil, mais rápida e menos dispendiosa a resolução de litígios com os comerciantes, aumentando assim a confiança dos consumidores nos procedimentos de RAL.

(16) Ao estabelecerem e aplicarem medidas que promovam a participação dos comerciantes e dos consumidores nos procedimentos de RAL, os Estados-Membros deverão prestar especial atenção aos setores específicos que apresentem um baixo nível de taxas de participação dos comerciantes nos procedimentos de RAL, bem como às práticas nesses setores que os dados disponíveis e as estatísticas relativas às queixas comprovem que tenham sido alvo de queixas recorrentes de consumidores. É o caso, em especial, dos setores dos transportes e do turismo, especialmente no domínio dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos. Como alternativa a medidas que promovam a participação dos comerciantes desses setores nos procedimentos de RAL, os Estados-Membros deverão poder decidir introduzir a participação obrigatória dos comerciantes desses setores nos procedimentos de RAL.

(17) A fim de assegurar a adequação dos procedimentos de RAL à era digital, em que a comunicação tem lugar em linha, inclusive num contexto internacional, é necessário assegurar procedimentos rápidos e justos para todos os consumidores. Os Estados-Membros deverão assegurar que as entidades de RAL estabelecidas nos seus territórios tenham a competência para disponibilizar procedimentos de RAL entre comerciantes estabelecidos fora da União e consumidores residentes nos seus respetivos territórios.

(18) Nos termos da Diretiva 2013/11/UE, os Estados-Membros asseguram que os procedimentos de RAL estejam disponíveis e sejam facilmente acessíveis tanto em linha como fora de linha. Os Estados-Membros deverão assegurar que, caso as entidades de RAL permitam que os consumidores iniciem e sigam procedimentos de RAL através de ferramentas digitais, como interfaces em linha e formulários de apresentação de queixas em linha, essas ferramentas possam ser utilizadas por todos os consumidores, incluindo os consumidores vulneráveis ou os consumidores com diferentes níveis de literacia digital. As entidades de RAL que são organismos do setor público já são abrangidas pela Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho ([18]). É importante que as entidades de RAL que são organismos privados se esforcem por seguir, tanto quanto possível e viável, as mesmas normas de acessibilidade.

(19) Os Estados-Membros deverão assegurar que as pessoas singulares responsáveis pela RAL 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. Para o efeito, os Estados-Membros deverão também assegurar que, se necessário, as entidades de RAL ministrem formação às pessoas singulares responsáveis pela RAL. Essa formação deverá ser adaptada ao nível de especialização existente e necessário das pessoas singulares responsáveis pela RAL.

(20) A fim de cumprir o requisito de apresentação de queixas e dos documentos comprovativos necessários em linha por parte dos consumidores, de forma rastreável, as entidades de RAL deverão ser obrigadas a, pelo menos, acusar a receção num suporte duradouro e disponibilizar meios para identificar tais queixas para comunicações posteriores.

([18]) Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016, relativa à acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis de organismos do setor público (JO L 327 de 2.12.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Os avanços tecnológicos podem contribuir para a automatização da resolução de litígios, permitindo alcançar resultados mais rápidos e coerentes. Os meios automatizados utilizados para ajudar a RAL a alcançar um resultado podem acarretar determinados riscos de enviesamento e opacidade. Por conseguinte, a utilização desses meios automatizados no processo decisório deverá ser totalmente transparente e deverá ser previamente comunicada às partes. Além disso, as partes num procedimento de RAL em que se utilizem meios automatizados no processo decisório deverão poder solicitar que o resultado desse procedimento seja reapreciado por uma pessoa singular da entidade de RAL. Essa pessoa singular deve cumprir os requisitos estabelecidos na Diretiva 2013/11/UE em termos de competência necessária, independência e imparcialidade. O processo decisório deverá ser entendido como as ações que influenciam as decisões sobre o tratamento ou não do litígio e as decisões relativas à resolução do litígio, e como excluindo as tarefas puramente administrativas ou técnicas.

(22) Em várias situações, como por exemplo no caso dos cancelamentos em massa de voos durante a pandemia de COVID-19, os procedimentos de RAL revelaram-se mecanismos importantes para lidar com o número acrescido de questões que afetam os consumidores. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão permitir que as entidades de RAL agrupem processos, a fim de tornar os resultados da RAL coerentes para os consumidores sujeitos às mesmas práticas ilegais e mais eficientes em termos de custos para as entidades de RAL e para os comerciantes, por exemplo, nos casos em que o agrupamento conduza a uma resolução de litígios mais rápida ou mais coerente. Os Estados-Membros deverão assegurar que os consumidores sejam informados desse agrupamento, de modo a poderem decidir se pretendem ou não participar no procedimento de RAL que envolve o agrupamento. Os Estados-Membros deverão também ter a possibilidade de estabelecer condições adicionais para o agrupamento de processos. Por exemplo, os Estados-Membros deverão poder prever que os consumidores tenham a possibilidade de se opor ao agrupamento dos seus processos ou que os consumidores tenham de dar o seu consentimento explícito para o agrupamento. Os Estados-Membros deverão também poder estipular a continuação do procedimento sem o agrupamento ou a sua interrupção, em caso de oposição ou de falta de consentimento explícito. As condições adicionais poderão incluir requisitos para um nível especificado de semelhanças entre os processos a serem agrupados. A esse respeito, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de fixar regras sobre a forma de identificar processos semelhantes com o objetivo de se agruparem. É importante esclarecer que a obrigação de as pessoas singulares responsáveis pela RAL possuírem os conhecimentos e as qualificações necessárias no domínio da resolução alternativa ou judicial de litígios de consumo prevista na Diretiva 2013/11/UE, com a redação dada pela presente diretiva, também se aplica ao agrupamento de processos.

(23) Os Estados-Membros deverão assegurar que as entidades de RAL não se recusem a tratar de litígios caso os comerciantes introduzam regras desproporcionadas nos seus sistemas internos de tratamento de queixas que devem ser seguidos antes de uma queixa poder ser remetida para uma entidade de RAL. Por exemplo, em determinados setores do mercado, alguns consumidores enfrentam encargos indevidos, como a existência de várias etapas obrigatórias no tratamento das queixas ou a obrigação de provar que contactaram uma secção específica do serviço pós-venda de um comerciante.

(24) Nos termos da Diretiva 2013/11/UE, os Estados-Membros podem introduzir legislação nacional para tornar obrigatória a participação dos comerciantes na RAL nos setores que considerem adequados, para além da legislação setorial específica da União que prevê a participação obrigatória dos comerciantes na RAL. Em qualquer caso, os Estados-Membros deverão assegurar que, logo que uma entidade de RAL competente decida examinar uma queixa de um consumidor em conformidade com as suas regras processuais, essa entidade de RAL contacte e convide o comerciante em causa a participar no procedimento de RAL, independentemente de a participação do comerciante ser ou não obrigatória. De modo a promover a participação dos comerciantes nos procedimentos de RAL e a assegurar procedimentos de RAL adequados e céleres, deverá ser exigido aos comerciantes estabelecidos na União que respondam, num prazo específico, aos pedidos de informação apresentados pelas entidades de RAL sobre o seu consentimento para participar no procedimento de RAL proposto. O objetivo da obrigação de resposta é incentivar os comerciantes a participar no procedimento de RAL e assegurar que as entidades de RAL e os consumidores saibam se o comerciante irá ou não participar no procedimento de RAL num caso específico. No entanto, não deverá ser necessário obter resposta do comerciante se a legislação aplicável previr a participação obrigatória do comerciante no procedimento de RAL ou se o comerciante estiver contratualmente obrigado a participar no procedimento de RAL. Tal não prejudica quaisquer regras processuais que permitam às entidades de RAL pôr termo ao litígio caso o comerciante não participe nesse procedimento de RAL nos prazos fixados pela presente diretiva. De forma semelhante, não deverá ser necessário obter resposta do comerciante se a entidade de RAL puder alcançar um resultado mesmo que o comerciante não tenha participado no procedimento de RAL.

(25) O prazo para o comerciante informar a entidade de RAL da sua intenção de participar, ou não, no procedimento de RAL não deverá, em princípio, ser superior a 20 dias úteis. No entanto, em caso de litígios complexos ou em circunstâncias excecionais, a entidade de RAL deverá poder prorrogar esse prazo, a fim de dar ao comerciante a oportunidade de analisar exaustivamente o litígio e de decidir se pretende participar no procedimento de RAL. Em todo o caso, o prazo não deverá exceder 30 dias úteis. Se for caso disso, o consumidor deverá ser informado da prorrogação desse prazo. Se um comerciante não responder à entidade de RAL no prazo fixado, essa entidade de RAL deverá ter o direito de considerar a falta de resposta do comerciante como uma recusa em participar, e encerrar o procedimento. A entidade de RAL deverá informar o consumidor desse facto.

(26) A fim de reduzir as obrigações em matéria de informação e comunicação de informações, bem como de reduzir os custos para as entidades de RAL e para as autoridades nacionais competentes, é necessário simplificar as obrigações em matéria de informação e comunicação de informações e reduzir a quantidade de informações prestadas pelas entidades de RAL às autoridades competentes. Por exemplo, as entidades de RAL deverão disponibilizar ao público os seus relatórios de atividade, pelo menos de dois em dois anos, em vez de ser todos os anos. No entanto, os Estados-Membros deverão ser autorizados a estabelecer períodos de comunicação de informações mais curtos, por exemplo períodos de um ano. As entidades de RAL deverão também ter a possibilidade de transmitir esses relatórios de atividade às autoridades competentes pertinentes a fim de cumprir com outras obrigações de comunicação de informações nos termos da Diretiva 2013/11/UE, desde que incluam todos os elementos de informação exigidos relativamente a essas obrigações.

(27) Os procedimentos de RAL deverão ser preferencialmente gratuitos para os consumidores. Os custos eventualmente aplicáveis não deverão exceder uma taxa nominal. Além disso, a fim de aumentar a acessibilidade e a atratividade dos procedimentos de RAL para os consumidores, os Estados-Membros deverão incentivar as entidades de RAL a reembolsarem aos consumidores a taxa nominal paga quando e na medida em que a queixa se justifique. É importante clarificar que esses reembolsos devem ser efetuados pelos Estados-Membros, no pleno respeito dos princípios da subsidiariedade e da proporcionalidade, e não por outrem, como por exemplo pela outra parte no procedimento de RAL.

(28) A fim de reduzir efetivamente a carga de trabalho das entidades de RAL e de lhes conceder mais tempo para apresentarem os seus relatórios às autoridades competentes, a data-limite de apresentação do relatório quadrienal requerido no âmbito da Diretiva 2013/11/UE deverá ser prorrogada por alguns meses.

(29) Em muitos Estados-Membros, os consumidores ainda não estão suficientemente informados sobre a existência das entidades de RAL e os serviços que estas disponibilizam. A fim de aumentar a sensibilização dos consumidores para as entidades de RAL e para os comerciantes que participam em procedimentos de RAL, os comerciantes deverão fornecer informações sobre a RAL de forma clara, destacada, compreensível e facilmente acessível. Caso os comerciantes disponham de um sítio Web, essas informações deverão ser apresentadas nesse sítio Web. Os comerciantes deverão igualmente fornecer essas informações nos seus termos e condições gerais.

(30) É necessário eliminar a atual obrigação do comerciante de especificar, caso um litígio na sequência de uma queixa de um consumidor não possa ser resolvido, se esse comerciante tenciona ou não recorrer às entidades de RAL pertinentes para resolver esse litígio, uma vez que essa obrigação é abrangida pela obrigação do comerciante de informar a entidade de RAL da sua intenção de participar, ou não, no procedimento de RAL.

(31) Uma cooperação rápida entre os diferentes organismos envolvidos na aplicação dos direitos dos consumidores é crucial para assegurar a consistência global e a coerência do sistema responsável pela aplicação desses direitos. A cooperação entre as entidades de RAL e as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação da União em matéria de defesa dos consumidores deverá incluir intercâmbios mútuos de informações sobre as práticas de setores específicos que tenham sido repetidamente alvo de queixas de consumidores, como práticas comerciais desleais ou cláusulas abusivas. É importante clarificar que as entidades de RAL não têm competência para decidir se uma prática descrita nas queixas dos consumidores constitui uma prática comercial desleal, pelo que esses intercâmbios de informações só podem dizer respeito a práticas comerciais potencialmente desleais e cláusulas potencialmente abusivas.

(32) Para assegurar o funcionamento adequado e eficaz das entidades de RAL, as autoridades competentes deverão realizar as verificações no que respeita ao funcionamento e às atividades dessas entidades, a fim de controlar o cumprimento dos requisitos da Diretiva 2013/11/UE se e quando adequado, por exemplo, caso recebam de uma parte num procedimento de RAL queixas devidamente justificadas que apontem para o incumprimento sistemático dos requisitos da Diretiva 2013/11/UE por parte de uma entidade de RAL.

(33) Com vista a prestar uma assistência eficaz aos consumidores e comerciantes em litígios transfronteiriços, é necessário assegurar que os Estados-Membros designem pontos de contacto de RAL responsáveis por funções claramente definidas. Os Centros Europeus do Consumidor (CEC) estão bem posicionados para desempenhar essas funções, uma vez que são especializados em prestar assistência aos consumidores que encontrem problemas com as suas compras transfronteiriças, mas os Estados-Membros deverão também poder escolher outros organismos com conhecimentos especializados pertinentes. Os pontos de contacto de RAL designados deverão ser comunicados à Comissão e deverão fazer parte da rede a ser criada pela Comissão.

(34) A fim de garantir que as entidades de RAL, as autoridades competentes e os pontos de contacto de RAL possam desempenhar eficazmente as suas funções, em especial as funções introduzidas pela presente diretiva modificativa, é necessário que estes disponham de recursos humanos, materiais e financeiros suficientes. Os Estados-Membros deverão continuar a ter a possibilidade de determinar as formas adequadas de financiamento para esse efeito.

(35) Por razões de eficiência e eficácia, o Regulamento (UE) n.º 524/2013 foi revogado pelo Regulamento (UE) 2024/3228 do Parlamento Europeu e do Conselho ([19]) e foi descontinuada a plataforma europeia de resolução de litígios em linha, criada nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013. Nessas circunstâncias, as funções pertinentes dos pontos de contacto no âmbito do Regulamento (UE) n.º 524/2013 deverão ser assumidas pelos pontos de contacto de RAL. Essas funções implicam, nomeadamente, a prestação de informações às partes envolvidas num litígio e a facilitação da comunicação entre essas partes e a entidade de RAL competente, mediante pedido.

(36) A fim de garantir a equidade processual, os consumidores envolvidos em litígios transfronteiriços deverão colaborar com o ponto de contacto de RAL do seu local de residência, desencorajando assim a escolha seletiva de pontos de contacto de RAL por razões de conveniência ou na esperança de obter um resultado mais vantajoso.

(37) Os pontos de contacto de RAL deverão prestar assistência, mediante pedido, aos consumidores que pretendam submeter um litígio transfronteiriço a uma entidade de RAL. As suas funções deverão limitar-se à prestação de apoio e orientação e não deverá envolver a apresentação de queixas em nome dos consumidores ou a representação destes no litígio. A assistência prestada deverá facilitar a comunicação entre as partes e a entidade de RAL. Essa assistência poderá incluir a identificação da entidade de RAL competente, a prestação de informações sobre as regras processuais e a ajuda à preparação e transmissão da documentação pertinente. Essa assistência poderá também abranger, se for caso disso, o fornecimento dos resultados da tradução automática de informações, documentos ou regras processuais. Os pontos de contacto de RAL poderão também prestar informações gerais sobre os direitos dos consumidores ao abrigo do direito nacional e da União e informar as partes sobre outras vias de recurso disponíveis caso um litígio não possa ser resolvido através da RAL. Os consumidores e os comerciantes deverão poder solicitar a assistência do ponto de contacto de RAL no seu Estado-Membro de residência ou de estabelecimento. Tendo em conta a natureza de harmonização mínima da Diretiva 2013/11/UE, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de permitir que os pontos de contacto de RAL prestem assistência aos consumidores e aos comerciantes que acedam a entidades de RAL também a respeito de litígios nacionais. Essa assistência alargada poderá incluir a prestação de assistência a consumidores vulneráveis, tal como consumidores sem acesso ou com acesso limitado a tecnologias digitais.

(38) Ainda que os procedimentos de RAL devam ser simples, os consumidores podem, por vezes, ter a assistência de um terceiro da sua escolha, como organizações de consumidores ou empresas que oferecem serviços de gestão de queixas durante procedimentos de RAL. Essa assistência poderá passar por ajudar os consumidores a apresentar um pedido e outros documentos, aconselhá-los sobre eventuais queixas e acompanhar todo o processo, e ajudar as partes a chegarem a uma resolução amigável. Os Estados-Membros deverão assegurar que essa assistência seja prestada com total transparência, em especial no que diz respeito às regras processuais e aos custos envolvidos, bem como às eventuais taxas exigidas pela assistência. Essa assistência aos consumidores deverá ser prestada de boa-fé.

(39) A Diretiva 2013/11/UE continua a ser aplicável apenas aos litígios entre consumidores e comerciantes. Os litígios entre comerciantes não são abrangidos pelo âmbito de aplicação dessa diretiva. No entanto, os Estados-Membros podem, em conformidade com o direito da União, facilitar o acesso dos trabalhadores por conta própria ou das microempresas aos procedimentos de RAL, de modo que esse tipo de entidades tenham a possibilidade de beneficiar de sistemas de RAL independentes, imparciais, transparentes, eficazes, rápidos e justos.

(40) A fim de assegurar que os consumidores possam encontrar facilmente uma entidade de RAL adequada, especialmente num contexto transfronteiriço, a Comissão deverá desenvolver, promover e manter uma ferramenta digital interativa e de fácil utilização que forneça informações sobre a obtenção de reparação pelos consumidores, incluindo informações sobre a utilização da RAL num contexto transfronteiriço, bem como ligações para informações sobre os direitos dos consumidores. O objetivo dessa ferramenta deverá servir para ajudar os consumidores a compreenderem as soluções de reparação adequadas para o seu caso específico e a tomarem as medidas adequadas. Deverá conter ligações diretas para os formulários de queixa das entidades de RAL, se disponíveis, e uma função de tradução automática para as entidades de RAL e os pontos de contacto de RAL. Além disso, essa ferramenta deverá alojar a lista dos pontos de contacto de RAL notificados à Comissão. Embora a Comissão já esteja obrigada a publicar regularmente no seu sítio Web a lista das entidades de RAL, as funções adicionais da ferramenta, tais como as ligações diretas para os formulários de queixa e a função de tradução automática, deverão ficar disponíveis o mais rapidamente possível e, o mais tardar, em 20 de abril de 2026.

(41) Por conseguinte, a Diretiva 2013/11/UE deverá ser alterada em conformidade.

([19]) 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 (JO L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Na sequência da revogação do Regulamento (UE) n.º 524/2013, é necessário alterar as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 ([20]) e (UE) 2020/1828 ([21]) do Parlamento Europeu e do Conselho,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

Artigo 1.º

Alteração da Diretiva 2013/11/UE

A Diretiva 2013/11/UE é alterada do seguinte modo:

1) No artigo 2.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. A presente diretiva aplica-se aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais, litígios transfronteiriços e litígios com comerciantes de países terceiros entre um consumidor residente na União e um comerciante através da intervenção de uma entidade de RAL que proponha ou imponha uma solução, ou que aproxime as partes para facilitar uma solução amigável, nos casos em que tenha sido celebrado um contrato de venda ou de serviços, incluindo contratos para o fornecimento de conteúdos digitais ou serviços digitais, entre um consumidor e um comerciante, por força do qual o consumidor paga ou se compromete a pagar um preço, e em que surja um litígio relativo a obrigações contratuais, incluindo obrigações decorrentes da fase pré-contratual.

A presente diretiva aplica-se igualmente aos casos em que o comerciante fornece ou se compromete a fornecer ao consumidor conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material ou serviços digitais e em que o consumidor faculta ou se compromete a facultar dados pessoais ao comerciante.

A presente diretiva não se aplica aos casos abrangidos pelas exceções previstas no artigo 3.º, n.º 1-A, da Diretiva (UE) 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (*).

(*) Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).»;

2) No artigo 4.º, n.º 1, as alíneas c), d), e) e f) passam a ter a seguinte redação:

«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, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços;

c-A) "Bens", os bens na aceção do artigo 2.º, ponto 5, da Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho (*);

c-B) "Conteúdo digital", conteúdo digital na aceção do artigo 2.º, ponto 1, da Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho (**);

d) "Contrato de serviços", qualquer contrato, com exceção de um contrato de venda, ao abrigo do qual o comerciante presta ou se compromete a prestar um serviço, incluindo um serviço digital, ao consumidor;

d-A) "Serviço digital", um serviço digital na aceção do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2019/770;

e) "Litígio nacional", um litígio entre um consumidor e um comerciante, relacionado com as obrigações contratuais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1, quando esse consumidor, no momento da encomenda dos bens ou serviços, reside no mesmo Estado-Membro em que o comerciante está estabelecido;

([20]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) "Litígio transfronteiriço", um litígio entre um consumidor e um comerciante, relacionado com as obrigações contratuais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1, quando esse consumidor, no momento da encomenda dos bens ou serviços, reside num Estado-Membro diferente do Estado-Membro em que o comerciante está estabelecido;

f-A) "Litígio com um comerciante de um país terceiro", um litígio entre um consumidor e um comerciante, relacionado com as obrigações contratuais a que se refere o artigo 2.º, n.º 1, quando esse consumidor, no momento da encomenda dos bens ou serviços, reside num Estado-Membro e o comerciante está estabelecido fora da União e dirige as suas atividades para esse Estado-Membro, na aceção do artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 593/2008 ou do artigo 17.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho (***);

(*) Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE, e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais (JO L 136 de 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (JO L 351 de 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).»;

3) No capítulo I, é inserido o seguinte artigo:

«*Artigo 4.º-A*

Os Estados-Membros devem dispor de medidas que promovam a participação dos comerciantes e dos consumidores nos procedimentos de RAL.»;

4) O artigo 5.º é alterado do seguinte modo:

a) É inserido o seguinte número:

«1-A. Os Estados-Membros facilitam igualmente o acesso dos consumidores residentes nos respetivos territórios aos procedimentos de RAL para a resolução de litígios abrangidos pela presente diretiva com comerciantes de países terceiros e assegura que esses litígios possam ser apresentados a uma entidade de RAL que satisfaça os requisitos previstos na presente diretiva, na sequência de um pedido conjunto do consumidor e do comerciante de um país terceiro.

Os Estados-Membros podem subordinar o acesso aos procedimentos de RAL para a resolução de litígios com comerciantes de países terceiros à condição de haver acordo das partes quanto à resolução desse litígio com base na lei aplicável no Estado-Membro em que a entidade de RAL está estabelecida e em que o consumidor em causa tem o seu local de residência e de haver o compromisso do comerciante de ficar vinculado pelas regras processuais de RAL, incluindo as taxas recorrentes, quando aplicável. Os Estados-Membros podem estabelecer condições adicionais, assegurando que o tratamento desses litígios não prejudica seriamente o funcionamento eficaz das entidades de RAL.

O acordo do comerciante e do consumidor sobre a lei aplicável nos termos do segundo parágrafo não pode ter por efeito privar o consumidor das proteções que lhe são conferidas pelas disposições que, por força do direito do Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual, não podem ser derrogadas por um acordo.»;

b) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«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 de forma rastreável;

b) Permitam que os consumidores possam optar entre apresentar as queixas e outros documentos comprovativos e aceder à RAL em formato digital ou em formato não digital;

c) Caso disponibilizem procedimentos de RAL digitais, o façam através de ferramentas facilmente acessíveis e inclusivas;

d) Caso sejam utilizados meios automatizados no processo decisório da RAL:

i) informem previamente as partes de forma clara, compreensível e facilmente acessível sobre a utilização dos mesmos, e

ii) assegurem que as partes tenham o direito de solicitar a reapreciação do resultado do procedimento de RAL por uma pessoa singular da entidade de RAL que cumpra os requisitos do artigo 6.º, n.º 1;

e) Informem as partes do seu direito de solicitar a reapreciação do resultado do procedimento de RAL por uma pessoa singular, tal como referido na alínea d), subalínea ii);

f) Possam agrupar processos, desde que:

i) o consumidor em causa seja informado do agrupamento, e

ii) as pessoas singulares responsáveis pelos processos agrupados possuam conhecimentos suficientes para tratar o processo, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea a);

g) Aceitem litígios nacionais, litígios transfronteiriços e, se for caso disso, litígios com comerciantes de países terceiros;

h) Tomem as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre as regras relativas à proteção de dados pessoais estabelecidas no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho (*).

Os Estados-Membros podem definir condições adicionais para o agrupamento de processos a que se refere o primeiro parágrafo, alínea f).

(*) Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).»;

c) No n.º 4, a alínea a) passa a ter a seguinte redação:

«a) O consumidor não ter tentado contactar o comerciante em questão para expor a queixa e procurar, em primeiro lugar, resolver o assunto diretamente com esse comerciante, sem a introdução de regras desproporcionadas relativas ao formato ou ao conteúdo desse contacto;»;

d) São aditados os seguintes números:

«8. Os Estados-Membros asseguram que, caso uma entidade de RAL competente decida examinar uma queixa de um consumidor em conformidade com as suas regras processuais, o comerciante em causa seja contactado por essa entidade de RAL e convidado a participar no procedimento de RAL, independentemente de a participação desse comerciante ser ou não obrigatória.

9. Os Estados-Membros asseguram que os comerciantes estabelecidos nos seus territórios que sejam contactados por uma entidade de RAL competente informem essa entidade de RAL da sua decisão de aceitar ou não participar no procedimento de RAL proposto. O comerciante deve responder à entidade de RAL num prazo razoável, que não pode exceder 20 dias úteis. Em caso de litígios complexos ou em circunstâncias excecionais, a entidade de RAL competente pode prorrogar esse prazo, que, em todo o caso, não pode exceder 30 dias úteis. Se for caso disso, a entidade de RAL informa o consumidor da prorrogação do prazo para responder.

Se o comerciante não responder no prazo fixado no primeiro parágrafo, a entidade de RAL pode presumir que o comerciante se recusou a participar no procedimento de RAL e pode encerrar o mesmo. A entidade de RAL deve informar o consumidor desse facto. As consequências da falta de resposta são estabelecidas na legislação nacional.

A obrigação de resposta a que se refere o primeiro parágrafo não se aplica nas seguintes situações:

a) Se a participação do comerciante no procedimento de RAL for obrigatória;

b) Se os resultados da RAL puderem ser alcançados sem o consentimento do comerciante para participar no procedimento de RAL; ou

c) Se o comerciante já se tiver comprometido contratualmente a recorrer a entidades de RAL para resolver litígios com os consumidores.»;

5) O artigo 6.º é alterado do seguinte modo:

a) No n.º 1, a alínea a) passa a ter a seguinte redação:

«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 e, quando tratem litígios transfronteiriços, um conhecimento geral de direito internacional privado;»;

b) No n.º 3, é inserida a seguinte alínea:

«a-A) Se um litígio for tratado por uma entidade de RAL e as pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios forem empregadas ou remuneradas exclusivamente pelo comerciante, a entidade de RAL só deve ter acesso aos dados estritamente relacionados com o processo e especificamente facultados pelo comerciante ou pelo consumidor;»;

c) O n.º 6 passa a ter a seguinte redação:

«6. Para efeitos do n.º 1, alínea a), do presente artigo, os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL ministrem a formação necessária às pessoas singulares responsáveis pela RAL. 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).»;

6) O artigo 7.º é alterado do seguinte modo:

a) Ao n.º 1 é aditada a seguinte alínea:

«p) Se aplicável, os dados de contacto das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação dos atos jurídicos nacionais e da União em matéria de práticas comerciais desleais e cláusulas abusivas.»;

b) O n.º 2 é alterado do seguinte modo:

i) o proémio passa a ter a seguinte redação:

«2. Os Estados-Membros asseguram que, pelo menos de dois em dois anos, as entidades de RAL divulguem os relatórios de atividade nos seus sítios Web. Além disso, os Estados-Membros devem exigir que, mediante pedido, as entidades de RAL apresentem esses relatórios de atividade num suporte duradouro e por qualquer outro meio que considerem adequado. Esses relatórios devem incluir a seguinte informação relativa aos litígios nacionais e transfronteiriços:»,

ii) a alínea h) é suprimida;

7) O artigo 13.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. As informações a que se refere o n.º 1 devem ser prestadas:

a) No sítio Web dos comerciantes, caso exista, de forma clara, destacada, compreensível e facilmente acessível;

b) Nos termos e condições gerais aplicáveis aos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor.»;

b) O n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos casos em que um litígio entre um consumidor e um comerciante estabelecido nos seus territórios não possa ser resolvido na sequência de uma queixa apresentada diretamente pelo consumidor ao comerciante, o comerciante seja obrigado a prestar ao consumidor as informações a que se refere o n.º 1.»;

8) O artigo 14.º passa a ter a seguinte redação:

«*Artigo 14.º*

Assistência em litígios transfronteiriços

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, em relação a litígios transfronteiriços, os consumidores e os comerciantes possam obter assistência para facilitar o seu acesso à entidade ou entidades de RAL competentes para resolver os seus litígios transfronteiriços.

2. Cada Estado-Membro deve designar um ponto de contacto de RAL responsável pelas funções previstas no n.º 1. Os Estados-Membros devem delegar a responsabilidade pelo funcionamento dos pontos de contacto de RAL no seu centro pertencente à Rede de Centros Europeus do Consumidor ou, se não for possível, em organizações de consumidores ou em qualquer outro organismo que trate da defesa do consumidor.

3. Ao solicitarem assistência em litígios transfronteiriços, os consumidores devem utilizar o ponto de contacto de RAL no local de residência do consumidor e os comerciantes devem utilizar o ponto de contacto de RAL do seu local de estabelecimento.

4. Os Estados-Membros devem assegurar que, mediante pedido, os pontos de contacto de RAL facilitem a comunicação entre as partes e a entidade de RAL competente. Esse trabalho de facilitação deve incluir, pelo menos, as seguintes funções:

a) Ajudar à apresentação da queixa e, se necessário, da documentação relevante;

b) Apoiar as partes, se necessário, fornecendo os resultados da tradução automática de informações, documentação ou regras processuais;

c) Fornecer às partes informações gerais sobre os direitos dos consumidores a nível da União e a nível nacional;

d) Prestar explicações às partes sobre as regras processuais aplicadas pelas entidades de RAL específicas;

e) Informar o consumidor sobre outras vias de recurso, caso o litígio não possa ser resolvido através de um procedimento de RAL.

5. Os Estados-Membros podem conceder aos pontos de contacto de RAL o direito de prestar a assistência referida no presente artigo aos consumidores e comerciantes quando acedam às entidades de RAL no que respeita a litígios nacionais.

6. Os Estados-Membros devem exigir que, no exercício das suas atividades, todos os intervenientes que prestem assistência aos consumidores em litígios transfronteiriços ou nacionais forneçam informações pertinentes aos consumidores com total transparência, incluindo informações sobre as regras processuais e quaisquer taxas aplicáveis, e o façam atuando de boa-fé.»;

9) O artigo 17.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. A cooperação a que se refere o n.º 1 deve incluir, nomeadamente, intercâmbios de informações sobre as práticas de setores específicos que tenham sido repetidamente alvo de queixas de consumidores, incluindo práticas comerciais desleais ou cláusulas abusivas. Deve incluir também a prestação de informações e o fornecimento de avaliações técnicas pelas autoridades nacionais às entidades de RAL sempre que tais avaliações ou informações sejam necessárias para o tratamento de litígios individuais e já se encontrem disponíveis.»;

b) O n.º 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. Os Estados-Membros devem assegurar que a cooperação e os intercâmbios de informações a que se referem os n.os 1 e 2 do presente artigo respeitem as regras relativas à proteção de dados pessoais estabelecidas no Regulamento (UE) 2016/679.»;

10) O artigo 20.º é alterado do seguinte modo:

a) Ao n.º 1 é aditado o seguinte parágrafo:

«Além disso, as autoridades competentes devem realizar as verificações necessárias no que respeita ao funcionamento e às atividades das entidades de RAL, a fim de controlar o cumprimento dos requisitos da presente diretiva.»;

b) No n.º 6, a primeira frase passa a ter a seguinte redação:

«6. Até 9 de julho de 2018 e, posteriormente, de quatro em quatro anos, até 1 de novembro, as autoridades competentes publicam e enviam à Comissão um relatório sobre o desenvolvimento e o funcionamento das entidades de RAL.»;

c) São aditados os seguintes números:

«8. Até 20 de abril de 2026, a Comissão deve desenvolver uma ferramenta digital interativa e de fácil utilização que forneça informações sobre a obtenção de reparação aos consumidores, incluindo informações sobre a utilização da RAL num contexto transfronteiriço, bem como ligações para informações sobre os direitos dos consumidores. Essa ferramenta deve também alojar a lista das entidades de RAL a que se refere o n.º 4 do presente artigo, bem como a lista dos pontos de contacto de RAL notificados nos termos do artigo 24.º, n.º 4, e deve incluir as ligações para os seus sítios Web. A ferramenta deve também incluir uma função de tradução automática disponível para utilização a título gratuito pelas entidades de RAL e pelos pontos de contacto de RAL. A Comissão deve promover a ferramenta e assegurar a sua manutenção técnica.

Os Estados-Membros são incentivados a disponibilizar uma ligação visível para a ferramenta a que se refere o primeiro parágrafo, em todos os sítios Web nacionais com uma finalidade semelhante.

As autoridades competentes devem informar os pontos de contacto de RAL e as entidades de RAL da função de tradução automática a que se refere o primeiro parágrafo.

9. A Comissão deve criar uma rede de pontos de contacto de RAL.»;

11) Ao artigo 24.º, é aditado o seguinte número:

«4. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão, até 20 de março de 2028, os nomes e os contactos dos pontos de contacto de RAL designados no termos do artigo 14.º, n.º 2.».

Artigo 2.º

Alteração da Diretiva (UE) 2015/2302

No artigo 7.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2015/2302, a alínea g) passa a ter a seguinte redação:

«g) Informações sobre procedimentos internos disponíveis de tratamento de reclamações e sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL) nos termos da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (*) e, se aplicável, sobre a entidade de RAL pela qual o operador esteja abrangido;

(*) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).».

Artigo 3.º

Alteração da Diretiva (UE) 2019/2161

No artigo 5.º da Diretiva (UE) 2019/2161, a alínea b) passa a ter a seguinte redação:

«b) apresentar uma queixa ao centro competente da Rede de Centros Europeus do Consumidor, em função das partes envolvidas.».

Artigo 4.º

Alteração da Diretiva (UE) 2020/1828

No anexo I da Diretiva (UE) 2020/1828, o ponto 44 é suprimido.

Artigo 5.º

Transposição

1. Os Estados-Membros devem adotar e publicar, até 20 de março de 2028, as disposições necessárias para dar cumprimento aos artigos 1.º a 4.º da presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

Os Estados-Membros devem aplicar essas disposições a partir de 20 de setembro de 2028.

2. As disposições a que se refere o n.º 1 adotadas pelos Estados-Membros devem fazer referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como deve ser feita a referência.

3. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem no domínio regulado pela presente diretiva.

Artigo 6.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 7.º

Destinatários

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Estrasburgo, em 16 de dezembro de 2025.

Pelo Parlamento Europeu	*Pelo Conselho*
A Presidente	*A Presidente*
R. METSOLA	M. BJERRE