

Informações ao Consumidor

Categoria	Outros
Assunto	Comissão Europeia adota recomendações sobre procedimentos de resolução alternativa de litígios disponibilizados pelos mercados em linha e pelas associações comerciais na EU. Informação DGC n.º 37/2023



A Comissão Europeia publicou, no dia 17 de outubro, a [Recomendação \(UE\) 2023/2211](#), relativa aos requisitos de qualidade aplicáveis aos **procedimentos de resolução de litígios** disponibilizados pelos mercados em linha (*online*) e pelas associações comerciais da União Europeia (UE).

De acordo com o documento, a Comissão Europeia recomenda que os mercados em linha e as associações comerciais da UE que disponibilizam procedimentos de resolução de litígios passem a aplicar os critérios de qualidade relevantes estabelecidos na Diretiva 2013/11/UE, a fim de proporcionar uma resolução de litígios justa e imparcial.

Esta recomendação tem como objetivo promover critérios de elevada qualidade nos procedimentos de resolução de litígios **privados**, assegurando a sua eficácia e a equidade, bem como os conhecimentos especializados, a independência e a imparcialidade das pessoas naturais responsáveis por esses procedimentos.

A recomendação surge na sequência da mais recente avaliação da Diretiva 2013/11/UE, que assegura que os consumidores na UE têm acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios («RAL») para resolver litígios de consumo na UE. Esta avaliação concluiu que um número crescente de consumidores adquire bens e serviços nos mercados em linha e recorre aos procedimentos de resolução de litígios disponibilizados por esses. No entanto, como esses procedimentos de resolução de litígios não são regulados pela Diretiva 2013/11/UE, não é

possível aferir da sua equidade. Assim, e para assegurar aos consumidores um tratamento justo, eficaz, independente e imparcial, a Comissão recomenda que os procedimentos de resolução de litígios disponibilizados pelos mercados em linha e pelas associações de comerciantes adotem os critérios de qualidade pertinentes estabelecidos na Diretiva 2013/11/UE.

Para mais informações, consulte a [Recomendação](#).

Partilhe esta informação!

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    