

I

(Atos legislativos)

REGULAMENTOS

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)

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 artigo 169.º, n.º 1, e n.º 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), estabelece que a União contribuirá para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através de medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º do TFUE. O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.
- (2) Nos termos do artigo 26.º, n.º 2, do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual é assegurada a livre circulação de mercadorias e serviços. Para que os consumidores tenham confiança no mercado interno e beneficiem da sua dimensão digital, é necessário que tenham acesso a meios simples, eficazes, céleres e económicos de resolver os litígios que decorram da venda de bens ou da prestação de serviços em linha. Este aspeto assume especial importância quando os consumidores fazem compras além-fronteiras.

- (3) Na sua Comunicação de 13 de abril de 2011, intitulada "Ato para o Mercado Único — Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua — "Juntos para um novo crescimento", a Comissão considerou a legislação em matéria de resolução alternativa de litígios (RAL), que inclui uma vertente associada ao comércio eletrónico, como uma das doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança no mercado único.

- (4) A fragmentação do mercado interno dificulta os esforços para estimular a competitividade e o crescimento. Além disso, as disparidades de disponibilidade, de qualidade e de divulgação de meios simples, eficazes, céleres e económicos para resolver os litígios resultantes da venda de bens ou da prestação de serviços em toda a União constituem uma barreira ao mercado interno que enfraquece a confiança dos consumidores e dos comerciantes na compra e venda transfronteiriças.

- (5) Nas suas Conclusões de 24 e 25 de março e de 23 de outubro de 2011, o Conselho Europeu exortou o Parlamento Europeu e o Conselho a adotar, até ao final de 2012, um primeiro conjunto de medidas prioritárias destinadas a conferir um novo impulso ao Mercado Único.

- (6) O mercado interno é uma realidade para os consumidores nas suas vidas quotidianas quando viajam, quando fazem compras e quando efetuam pagamentos. Os consumidores são os principais protagonistas do mercado interno e, por isso, deverão constituir o fulcro das suas preocupações. A dimensão digital do mercado interno está a tornar-se indispensável tanto para os consumidores como para os comerciantes. São cada vez mais numerosos os consumidores que fazem compras em linha e os comerciantes que efetuam vendas em linha. Os comerciantes e os consumidores deverão poder realizar transações em linha com toda a confiança, pelo que é essencial dismantlar as barreiras existentes e aumentar a confiança dos consumidores. A disponibilidade de um sistema de resolução de litígios em linha (RLL) fiável e eficaz pode contribuir em grande medida para atingir esse objetivo.

⁽¹⁾ JO C 181 de 21.6.2012, p. 99.

⁽²⁾ Posição do Parlamento Europeu de 12 de março de 2013 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 22 de abril de 2013.

- (7) A possibilidade de resolver litígios de forma simples e pouco onerosa pode estimular a confiança dos consumidores e dos comerciantes no Mercado Único digital. Todavia, os consumidores e os comerciantes continuam a ter dificuldade em encontrar soluções extrajudiciais, nomeadamente para os litígios resultantes de transações transfronteiriças em linha. Assim, atualmente, esses litígios ficam muitas vezes por resolver.
- (8) A RLL proporciona uma solução extrajudicial simples, eficaz, célere e económica para os litígios resultantes de transações em linha. Contudo, não existem atualmente mecanismos que permitam aos consumidores e aos comerciantes resolver este tipo de litígios por meios eletrónicos. Tal facto dá azo a situações lesivas dos interesses dos consumidores, constitui obstáculo, nomeadamente, às transações transfronteiriças em linha e cria condições de concorrência desiguais entre os comerciantes e, por conseguinte, dificulta o desenvolvimento global do comércio em linha.
- (9) O presente regulamento aplica-se à resolução extrajudicial de litígios iniciados por consumidores residentes na União contra comerciantes estabelecidos na União que são abrangidos pela Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL) ⁽¹⁾.
- (10) A fim de assegurar que a plataforma de RLL pode ser igualmente utilizada para efeito dos procedimentos de RAL que permitem aos comerciantes apresentar queixas contra os consumidores, o presente regulamento deverá aplicar-se igualmente à resolução extrajudicial de litígios iniciados por comerciantes contra consumidores quando os procedimentos pertinentes de RAL são oferecidos por entidades de RAL inseridas numa lista nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE. A aplicação do presente regulamento a esses litígios não deverá impor aos Estados-Membros a obrigação de assegurar que as entidades de RAL ofereçam tais procedimentos.
- (11) Apesar de os consumidores e os comerciantes que efetuam transações transfronteiriças em linha beneficiarem, em particular, da plataforma de RLL, o presente regulamento deverá aplicar-se igualmente às transações nacionais em linha, a fim de permitir condições de concorrência verdadeiramente equitativas no domínio do comércio em linha.
- (12) O presente regulamento não prejudica a Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial ⁽²⁾.
- (13) A definição de "consumidor" deverá abranger as pessoas singulares quando atuam fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a atividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa atividade (contratos com dupla finalidade), e se o objetivo da atividade comercial for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa mesma pessoa deverá ser igualmente considerada como consumidor.
- (14) A definição de "contrato de venda ou de serviços em linha" deverá abranger um contrato de venda ou de serviços em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio *web* ou através de outros meios eletrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio *web* ou através de outros meios eletrónicos. Esta definição deverá abranger igualmente os casos em que o consumidor acede ao sítio *web* ou a outros serviços próprios da sociedade da informação através de um dispositivo eletrónico móvel como, por exemplo, um telemóvel.
- (15) O presente regulamento não deverá aplicar-se a litígios entre consumidores e comerciantes que resultem de contratos de venda ou de contratos de serviços que não sejam celebrados em linha, nem aos litígios entre comerciantes.
- (16) O presente regulamento deverá ser considerado em conjugação com a Diretiva 2013/11/UE, por força da qual os Estados-Membros são obrigados a assegurar que todos os litígios que oponham consumidores residentes e comerciantes estabelecidos na União, decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços, possam ser dirimidos por uma entidade de RAL.
- (17) Antes de apresentarem a sua queixa a uma entidade de RAL através da plataforma de RLL, os consumidores deverão ser encorajados pelos Estados-Membros a contactar o comerciante por todos os meios adequados, a fim de facilitar uma solução amigável.
- (18) O presente regulamento tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União. Esta plataforma deverá assumir a forma de um sítio *web* interativo, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes. Deverá transmitir as reclamações a uma entidade de RAL competente para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL deverá disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL. As entidades de RAL não deverão ser obrigadas a utilizar a ferramenta de gestão.

⁽¹⁾ Ver página 63 do presente Jornal Oficial.

⁽²⁾ JO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

- (19) A Comissão deverá ser responsável pela criação, pelo funcionamento e pela manutenção da plataforma de RLL e deverá disponibilizar todos os meios técnicos necessários para o seu funcionamento. A plataforma de RLL deverá proporcionar uma função de tradução eletrónica que permita que as partes e a entidade de RAL disponham, se adequado, da tradução das informações trocadas através da plataforma de RLL, necessárias para a resolução do litígio. Essa funcionalidade deverá poder efetuar todas as traduções necessárias e, se adequado, deverá ser apoiada por intervenção humana. A Comissão deverá informar também os autores das queixas, na plataforma de RLL, sobre a possibilidade de pedirem ajuda aos pontos de contacto de RLL.
- (20) A plataforma de RLL deverá permitir o intercâmbio seguro de dados com as entidades de RAL e respeitar os princípios subjacentes do quadro europeu da interoperabilidade adotado nos termos da Decisão 2004/387/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril de 2004, sobre a prestação interoperável de serviços pan-europeus de administração em linha (*eGovernment*) a administrações públicas, empresas e cidadãos (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) A plataforma de RLL deverá ser acessível, em particular, através do portal "A sua Europa", criado de acordo com o Anexo II da Decisão 2004/387/CE, que faculta o acesso a informação em linha pan-europeia multilingue e de serviços interativos a empresas e cidadãos na União. A plataforma de RLL deverá ocupar um lugar de destaque no portal "A sua Europa".
- (22) A plataforma de RLL a nível da União deverá basear-se nas entidades de RAL já existentes nos Estados-Membros e respeitar tradições jurídicas dos Estados-Membros. As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL deverão, por conseguinte, aplicar as suas próprias regras processuais, nomeadamente em matéria de custos. No entanto, o presente regulamento pretende estabelecer algumas regras comuns aplicáveis a esses procedimentos, a fim de salvaguardar a sua eficácia. Tais regras deverão também assegurar que a resolução deste tipo de litígios não exija a comparência das partes ou dos seus representantes perante a entidade de RAL, salvo se as suas regras processuais previrem essa hipótese e as partes derem o seu acordo.
- (23) A garantia de que todas as entidades de RAL inseridas numa lista nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE estejam registadas na plataforma de RLL deverá permitir a plena cobertura da resolução extrajudicial dos litígios em linha resultantes de contratos de venda ou de contratos de serviços em linha.
- (24) O presente regulamento não deverá obstar ao funcionamento de entidades de resolução de litígios já existentes que trabalhem em linha nem de mecanismos de RLL existentes na União. Não deverá impedir que as entidades ou os mecanismos de resolução de litígios tratem litígios em linha que lhes tenham sido submetidos diretamente.
- (25) Deverão ser designados pontos de contacto de RLL em cada Estado-Membro que incluam pelo menos dois conselheiros de RLL. Os pontos de contacto de RLL deverão apoiar as partes envolvidas num litígio apresentado através de uma plataforma de RLL sem serem obrigados a traduzir os documentos relativos ao litígio. Os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de delegar a responsabilidade pelos pontos de contacto de RLL nos seus respetivos centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor. Os Estados-Membros deverão recorrer a essa possibilidade a fim de permitir que os pontos de contacto de RLL beneficiem plenamente da experiência dos centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor no que se refere à facilitação da resolução de litígios entre consumidores e comerciantes. A Comissão deverá criar uma rede de pontos de contacto de RLL para facilitar a sua cooperação e o seu trabalho e deverá prestar, em cooperação com os Estados-Membros, formação adequada aos pontos de contacto de RLL.
- (26) O direito à ação e a um tribunal imparcial são direitos fundamentais previstos no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. A RLL não tem por objetivo e não pode substituir os processos judiciais, nem deverá privar os consumidores ou os comerciantes do seu direito de obter reparação perante os tribunais. O presente regulamento não deverá, por conseguinte, impedir as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial.
- (27) O tratamento de informações ao abrigo do presente regulamento deverá respeitar as regras em matéria de proteção de dados pessoais previstas na Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ⁽²⁾, e no Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2000, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados ⁽³⁾. Essas regras deverão aplicar-se ao tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do presente regulamento pelos diversos intervenientes da plataforma de RLL, independentemente de atuarem a título individual ou em colaboração com outros intervenientes.
- (28) Os titulares dos dados deverão ser informados, e dar o seu consentimento, no que se refere ao tratamento dos seus dados pessoais na plataforma de RLL, e deverão ser informados quanto aos seus direitos no que respeita a esse tratamento, por meio de uma declaração de confidencialidade dos dados que a Comissão deverá tornar pública e que deverá explicar, numa linguagem simples e clara, as operações de tratamento levadas a cabo sob a responsabilidade dos vários intervenientes da plataforma, nos termos dos artigos 11.º e 12.º do Regulamento (CE) n.º 45/2001 e da legislação nacional adotada em aplicação dos artigos 10.º e 11.º da Diretiva 95/46/CE.

(1) JO L 144 de 30.4.2004, p. 62.

(2) JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

(3) JO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

- (29) O presente regulamento não deverá prejudicar as disposições de confidencialidade em vigor na legislação nacional relativamente à RAL.
- (30) A fim de assegurar uma ampla divulgação junto dos consumidores quanto à existência da plataforma de RLL, os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha deverão facultar nos seus sítios *web* uma ligação eletrónica à plataforma de RLL. Os comerciantes deverão também comunicar aos consumidores o seu endereço eletrónico, para que estes disponham de um primeiro ponto de contacto. Uma parte significativa dos contratos de vendas e de serviços em linha é celebrada utilizando os mercados em linha, que reúnem ou facilitam as transações em linha entre os consumidores e os comerciantes. Os mercados em linha são plataformas em linha que permitem aos comerciantes disponibilizar os seus produtos e serviços aos consumidores. Esses mercados em linha deverão, por conseguinte, estar sujeitos à mesma obrigação de facultar uma ligação eletrónica à plataforma de RLL. Esta obrigação não deverá prejudicar a aplicação do artigo 13.º da Diretiva 2013/11/UE relativa à obrigação que cabe aos comerciantes de informar os consumidores sobre os procedimentos de RAL a que os primeiros estão sujeitos e sobre se se comprometem ou não a utilizar os procedimentos de RAL para resolver litígios com os consumidores. Além disso, esta obrigação não deverá prejudicar o disposto no artigo 6.º, n.º 1, alínea t), e no artigo 8.º da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores ⁽¹⁾. O artigo 6.º, n.º 1, alínea t), da Diretiva 2011/83/UE prevê que, para contratos de consumo celebrados à distância ou fora de um estabelecimento comercial, o comerciante deverá informar o consumidor sobre a possibilidade de recorrer a um mecanismo extrajudicial de resolução de litígios a que o comerciante esteja sujeito, e sobre o respetivo modo de acesso, antes de o consumidor se vincular contratualmente. Pelas mesmas razões de divulgação junto do consumidor, os Estados-Membros deverão incentivar as associações de consumidores e as associações empresariais a disponibilizar uma ligação eletrónica ao sítio *web* da plataforma de RLL.
- (31) A fim de tomar em consideração os critérios que as entidades de RAL usam para definir os seus âmbitos de aplicação, o poder de adotar atos nos termos do artigo 290.º do TFUE deverá ser delegado na Comissão para adaptar as informações que o autor da queixa deverá facultar no formulário eletrónico disponível na plataforma de RLL. É particularmente importante que a Comissão proceda às consultas adequadas durante os trabalhos preparatórios, inclusive a nível de peritos. A Comissão, quando preparar e redigir atos delegados, deverá assegurar a transmissão simultânea, atempada e adequada dos documentos relevantes ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
- (32) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do presente regulamento, deverão ser atribuídas

competências de execução à Comissão no que diz respeito ao funcionamento da plataforma de RLL, às modalidades de apresentação de queixas e à cooperação no âmbito da rede de pontos de contacto de RLL. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão ⁽²⁾. O processo consultivo deverá ser utilizado para a adoção de atos de execução relativos ao formulário eletrónico de queixa, dada a sua natureza puramente técnica. O processo de exame deverá ser utilizado para a adoção das normas relativas às modalidades da cooperação entre os conselheiros da rede de pontos de contacto de RLL.

- (33) Ao aplicar o presente regulamento, a Comissão deverá consultar, se adequado, a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados.
- (34) Atendendo a que o objetivo do presente regulamento, a saber, a criação de uma plataforma europeia de RLL para a resolução de litígios em linha, que obedeça a regras comuns, não pode, devido à escala e aos efeitos da ação, ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros e pode, pois, ser mais bem alcançado a nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar aquele objetivo.
- (35) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, designadamente, nos artigos 7.º, 8.º, 38.º e 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- (36) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada nos termos do artigo 28.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 45/2001 e emitiu parecer em 12 de janeiro de 2012 ⁽³⁾.

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento tem por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, em particular do mercado interno digital, através da consecução de um elevado nível de proteção dos consumidores, proporcionando uma plataforma europeia de RLL ("plataforma de RLL") que facilite a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes, em linha e por via extrajudicial, de forma independente, imparcial, transparente, eficaz, célere e justa.

⁽¹⁾ JO L 304 de 22.11.2011, p. 64.

⁽²⁾ JO L 55 de 28.2.2011, p. 13.

⁽³⁾ JO C 136 de 11.5.2012, p. 1.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento é aplicável à resolução extrajudicial de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços em linha entre um consumidor residente na União e um comerciante estabelecido na União através da intervenção de uma entidade de RAL inserida numa lista nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE, e que pressupõe a utilização de uma plataforma de RLL.

2. O presente regulamento é aplicável à resolução extrajudicial de litígios referidos no n.º 1, iniciados por um comerciante contra um consumidor, na medida em que a legislação do Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual permita que esses litígios sejam resolvidos através da intervenção de uma entidade de RAL.

3. Os Estados-Membros informam a Comissão sobre se a sua legislação permite ou não a resolução dos litígios referidos no n.º 1, iniciados por um comerciante contra um consumidor, através da intervenção de uma entidade de RAL. Ao comunicarem a lista referida no artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE, as autoridades competentes informam a Comissão das entidades de RAL que tratam esses litígios.

4. A aplicação do presente regulamento aos litígios referidos no n.º 1, iniciados por um comerciante contra um consumidor, não impõe aos Estados-Membros a obrigação de assegurar que as entidades de RAL ofereçam procedimentos de resolução extrajudicial de tais litígios.

Artigo 3.º

Relação com outra legislação da União

O presente regulamento não prejudica o disposto na Diretiva 2008/52/CE.

Artigo 4.º

Definições

1. Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) "Consumidor", um consumidor na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2013/11/UE;
- b) "Comerciante", um comerciante na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea b), da Diretiva 2013/11/UE;
- c) "Contrato de venda", um contrato na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2013/11/UE;
- d) "Contrato de serviços", um contrato de serviços na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea d), da Diretiva 2013/11/UE;

- e) "Contrato de venda ou de serviços em linha", um contrato de venda ou de serviços em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio *web* ou através de outros meios eletrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio *web* ou através de outros meios eletrónicos;
- f) "Mercado em linha", um prestador de serviços, na aceção do artigo 2.º, alínea b), da Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno ("Diretiva sobre o comércio eletrónico") ⁽¹⁾, que permite aos consumidores e aos comerciantes celebrarem contratos de venda ou de serviços em linha no sítio *web* do mercado em linha;
- g) "Meio eletrónico", um meio que utiliza um equipamento eletrónico para o tratamento (incluindo a compressão digital) e o armazenamento de dados transmitidos, transportados e recebidos por fios, rádio, meios óticos ou outros meios eletromagnéticos;
- h) "Procedimento de resolução alternativa de litígios" ("procedimento de RAL"), um procedimento extrajudicial para a resolução de litígios a que se refere o artigo 2.º do presente regulamento;
- i) "Entidade de resolução alternativa de litígios" ("entidade de RAL"), uma entidade de RAL na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea h), da Diretiva 2013/11/UE;
- j) "Autor da queixa", o consumidor ou o comerciante que tenha apresentado uma queixa através da plataforma de RLL;
- k) "Parte requerida", o consumidor contra o qual ou o comerciante contra o qual tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL;
- l) "Autoridade competente", uma autoridade pública na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea i), da Diretiva 2013/11/UE;
- m) "Dados pessoais", as informações relativas a uma pessoa singular identificada ou identificável ("pessoa em causa"). É considerado identificável quem possa ser identificado, direta ou indiretamente, nomeadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

2. O lugar de estabelecimento do comerciante e da entidade de RAL é determinado nos termos do artigo 4.º, n.ºs 2 e 3, da Diretiva 2013/11/UE, respetivamente.

⁽¹⁾ JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

CAPÍTULO II

PLATAFORMA DE RLL

Artigo 5.º

Criação da plataforma de RLL

1. A Comissão cria uma plataforma de RLL e é responsável pelo seu funcionamento, incluindo todas as funções de tradução necessárias ao objetivo do presente regulamento, à sua manutenção, ao seu financiamento e à segurança dos dados dela constantes. A plataforma de RLL deve ser de fácil utilização. A criação, o funcionamento e a manutenção da plataforma de RLL devem assegurar que a privacidade dos seus utilizadores seja respeitada desde a fase de conceção, e que a plataforma de RLL seja acessível e utilizável por todos os utilizadores, incluindo, na medida do possível, os utilizadores vulneráveis.

2. A plataforma de RLL deve constituir um ponto único de entrada para os consumidores e os comerciantes que pretendam obter a resolução extrajudicial dos litígios abrangidos pelo presente regulamento. Deve ser um sítio *web* interativo, gratuito e acessível em linha em todas as línguas oficiais das instituições da União.

3. A Comissão deve tornar a plataforma de RLL acessível, conforme adequado, através dos seus sítios *web* que prestam informações aos cidadãos e às empresas na União e, em particular, através do portal "A sua Europa", criado de acordo com a Decisão 2004/387/CE.

4. A plataforma de RLL tem as seguintes funções:

- a) Disponibilizar um formulário eletrónico que pode ser preenchido pelo autor da queixa nos termos do artigo 8.º;
- b) Informar a parte requerida sobre a queixa;
- c) Identificar a entidade ou entidades de RAL competentes e transmitir a queixa à entidade de RAL a que as partes decidiram recorrer de comum acordo, nos termos do artigo 9.º;
- d) Disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às partes e à entidade de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha através da plataforma de RLL;
- e) Disponibilizar às partes e à entidade de RAL a tradução das informações necessárias à resolução do litígio, trocadas através da plataforma de RLL;
- f) Disponibilizar um formulário eletrónico através do qual as entidades de RAL transmitam as informações referidas no artigo 10.º, alínea c);
- g) Disponibilizar um sistema de retroação que permita às partes exprimirem os seus pontos de vista sobre o funcionamento da plataforma de ODR e sobre a entidade de RAL que tratou do seu litígio;

h) Facultar ao público os seguintes elementos:

- i) informações de carácter geral sobre a RAL como meio de resolução extrajudicial de litígios,
- ii) informações relativas às entidades de RAL inseridas numa lista nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE competentes para tratar os litígios abrangidos pelo presente regulamento,
- iii) um guia em linha sobre a forma de apresentar as queixas através da plataforma de RLL,
- iv) informações, incluindo as coordenadas, sobre os pontos de contacto de RLL designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 7.º, n.º 1, do presente regulamento,
- v) dados estatísticos sobre o resultado dos litígios transmitidos às entidades de RAL através da plataforma de RLL.

5. A Comissão deve assegurar que as informações referidas no n.º 4, alínea h), sejam exatas, atualizadas e disponibilizados de forma clara, compreensível e facilmente acessível.

6. As entidades de RAL inseridas na lista nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE competentes para tratar dos litígios abrangidos pelo presente regulamento, devem ser registadas eletronicamente na plataforma de RLL.

7. A Comissão adota, por meio de atos de execução, regras de execução no que se refere às funções previstas no n.º 4 do presente artigo. Esses atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 16.º, n.º 3, do presente regulamento.

Artigo 6.º

Ensaio da plataforma de RLL

1. A Comissão testa, até 9 de janeiro de 2015, a funcionalidade técnica e a facilidade de utilização da plataforma de RLL e do formulário de queixa, inclusivamente no que se refere à tradução. Os ensaios são realizados e avaliados em cooperação com peritos em RLL dos Estados-Membros e com representantes dos consumidores e dos comerciantes. A Comissão apresenta um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre os resultados dos ensaios e toma as medidas adequadas para resolver potenciais problemas a fim de assegurar um funcionamento eficaz da plataforma de RLL.

2. No relatório a que se refere o n.º 1 do presente artigo, a Comissão descreve igualmente as medidas técnicas e organizativas que tenciona tomar para assegurar que a plataforma de RLL cumpra os requisitos de privacidade previstos no Regulamento (CE) n.º 45/2001.

Artigo 7.º

Rede de pontos de contacto de RLL

1. Os Estados-Membros devem designar um ponto de contacto de RLL e comunicar o seu nome e as suas coordenadas à Comissão. Os Estados-Membros podem delegar a responsabilidade pelos seus pontos de contacto de RLL nos seus centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor, nas associações de consumidores ou em qualquer outro organismo. Cada ponto de contacto de RLL deve dispor pelo menos de dois conselheiros de RLL ("conselheiros de RLL").

2. Os pontos de contacto de RLL prestam assistência na resolução de litígios relativos a queixas apresentadas através da plataforma de RLL, desempenhando as seguintes funções:

a) Facilitar, se tal lhes for solicitado, a comunicação entre as partes e a entidade competente de RAL, o que pode consistir, nomeadamente, em:

i) ajudar à apresentação da queixa e, se necessário, da documentação relevante,

ii) prestar às partes e às entidades de RAL informações gerais acerca dos direitos dos consumidores em matéria de contratos de venda e de serviços no Estado-Membro do ponto de contacto de RLL ao qual pertença o conselheiro de RLL em causa,

iii) prestar informações sobre o funcionamento da plataforma de RLL,

iv) prestar explicações às partes sobre as regras processuais aplicadas pelas entidades de RAL identificadas,

v) informar o autor da queixa acerca de outras vias de recurso, caso o litígio não possa ser dirimido através da plataforma de RLL;

b) Apresentar, de dois em dois anos, um relatório de atividade à Comissão e aos Estados-Membros, baseado na experiência prática adquirida com o exercício das suas funções.

3. O ponto de contacto de RLL não é obrigado a desempenhar as funções enumeradas no n.º 2 no caso de litígios em que as partes tenham a sua residência habitual no mesmo Estado-Membro.

4. Não obstante o disposto no n.º 3, os Estados-Membros podem decidir, tendo em conta as circunstâncias nacionais, que o ponto de contacto de RLL desempenhe uma ou mais funções enumeradas no n.º 2 no caso de litígios em que as partes tenham a sua residência habitual no mesmo Estado-Membro.

5. A Comissão cria uma rede de pontos de contacto ("rede de pontos de contacto de RLL") que permita a cooperação entre os pontos de contacto e que contribua para o desempenho das funções referidas no n.º 2.

6. A Comissão convoca, pelo menos duas vezes por ano, uma reunião dos membros da rede de pontos de contacto de RLL, a fim de permitir o intercâmbio das melhores práticas e a discussão de eventuais problemas recorrentes associados ao funcionamento da plataforma de RLL.

7. A Comissão adota as regras de execução relativas à cooperação entre os pontos de contacto de RLL por meio de atos de execução. Esses atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 16.º, n.º 3.

Artigo 8.º

Apresentação de queixas

1. Para apresentar uma queixa à plataforma de RLL, o autor da queixa deve preencher o formulário eletrónico. O formulário deve ser de fácil utilização e facilmente acessível na plataforma de RLL.

2. As informações transmitidas pelo consumidor devem ser suficientes para determinar a entidade competente de RAL. Essas informações estão indicadas no anexo do presente regulamento. O autor da queixa pode anexar documentos para instruir a queixa.

3. A fim de tomar em consideração os critérios que as entidades de RAL, referidas nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE e que lidam com litígios abrangidos pelo presente regulamento, usam para definir os respetivos âmbitos de aplicação, a Comissão fica habilitada a adotar atos delegados nos termos do artigo 17.º do presente regulamento para adaptar as informações que figuram no anexo do presente regulamento.

4. A Comissão adota as regras de execução relativas ao formulário eletrónico por meio de atos de execução. Esses atos de execução são adotados pelo procedimento consultivo a que se refere o artigo 16.º, n.º 2.

5. Só são tratados através do formulário eletrónico e dos seus anexos dados exatos, pertinentes e que não sejam desproporcionados em relação às finalidades para as quais são recolhidos.

Artigo 9.º

Tratamento e transmissão das queixas

1. As queixas apresentadas à plataforma de RLL só são tratadas se todos os campos necessários do formulário eletrónico de queixa estiverem preenchidos.

2. Se o formulário de queixa não estiver devidamente preenchido, o autor da queixa é informado de que a queixa será abandonada enquanto não tiverem sido prestadas as informações em falta.

3. Após receção de um formulário de queixa devidamente preenchido, a plataforma de RLL transmite, de forma facilmente compreensível e sem demora, à parte requerida, numa das línguas oficiais das instituições da União escolhidas por essa parte, a queixa juntamente com os seguintes dados:

- a) A necessidade de as partes chegarem a acordo relativamente a uma entidade de RAL à qual a queixa seja transmitida, e que, se as partes não chegarem a acordo ou não for identificada uma entidade competente de RLL, a queixa será abandonada;
- b) A entidade ou entidades competentes de RAL para conhecer da queixa, se estiverem referidas no formulário eletrónico de queixa ou se forem identificadas pela plataforma de RLL com base nas informações prestadas nesse formulário;
- c) Caso a parte requerida seja um comerciante, um convite para declarar no prazo de 10 dias:
 - se o comerciante se compromete ou é obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica para a resolução de litígios que o oponham aos consumidores, e
 - a menos que seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, se o comerciante está disposto a recorrer a qualquer entidade ou entidades de RAL referidas na alínea b);
- d) Caso a parte requerida seja um consumidor e o comerciante seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, um convite para chegar a acordo, no prazo de 10 dias, sobre essa entidade de RAL, ou, caso o comerciante não seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, um convite para escolher uma ou várias entidades de RAL referidas na alínea b);
- e) O nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que a parte requerida estiver estabelecida ou for residente habitual, bem como uma breve descrição das funções referidas no artigo 7.º, n.º 2, alínea a).

4. Logo que receba as informações da parte requerida a que se refere o n.º 3, alíneas c) ou d), a plataforma de RLL comunica, de forma facilmente compreensível e sem demora, ao autor da queixa, numa das línguas oficiais das instituições da União por ele escolhida, o seguinte:

- a) As informações a que se refere o n.º 3, alínea a);
- b) Caso o autor da queixa seja um consumidor, as informações sobre a entidade ou entidades de RAL indicadas pelo

comerciante de acordo com o n.º 3, alínea c), bem como um convite para chegar a acordo no prazo de 10 dias sobre uma entidade de RAL;

- c) Caso o autor da queixa seja um comerciante e este não seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, as informações sobre a entidade ou entidades de RAL indicadas pelo consumidor de acordo com o n.º 3, alínea d), bem como um convite para chegar a acordo no prazo de 10 dias sobre uma entidade de RAL;
- d) O nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que o autor da queixa estiver estabelecido ou for residente habitual, bem como uma breve descrição das funções referidas no artigo 7.º, n.º 2, alínea a).

5. As informações referidas no n.º 3, alínea b), e no n.º 4, alíneas b) e c), devem incluir uma descrição das seguintes características de cada entidade de RAL:

- a) O nome, as coordenadas e o endereço do sítio *web* da entidade de RAL;
- b) As despesas inerentes ao procedimento de RAL, se as houver;
- c) A língua ou línguas em que o procedimento de RAL pode ser conduzido;
- d) A duração média da tramitação do procedimento de RAL;
- e) O carácter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante do procedimento de RAL;
- f) Os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio de acordo com o artigo 5.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE.

6. A plataforma de RLL transmite automaticamente e sem demora a queixa à entidade de RAL à qual as partes tenham decidido recorrer nos termos dos n.ºs 3 e 4.

7. A entidade de RAL à qual tenha sido transmitida a queixa informa sem demora as partes se aceita ou recusa conhecer do litígio nos termos do artigo 5.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE. A entidade de RAL que tenha aceitado tratar o litígio informa igualmente as partes das suas regras processuais e, se aplicável, dos custos do procedimento de resolução de litígios em causa.

8. Se as partes não chegarem a acordo sobre uma entidade de RAL no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário de queixa, ou se a entidade de RAL recusar conhecer do litígio, a queixa é abandonada e o autor da queixa é informado da possibilidade de contactar um conselheiro de RLL a fim de obter informações gerais sobre outras vias de recurso.

Artigo 10.º

Resolução dos litígios

A entidade de RAL que tenha aceitado tratar um litígio nos termos do artigo 9.º do presente regulamento:

- a) Conclui o procedimento de RAL no prazo referido no artigo 8.º, alínea e), da Diretiva 2013/11/UE;
- b) Não deve requerer a comparência das partes ou dos seus representantes, salvo se as suas regras processuais previrem essa hipótese e as partes derem o seu acordo;
- c) Comunica sem demora as seguintes informações à plataforma de RLL:
 - i) a data de receção do processo do litígio,
 - ii) o objeto do litígio,
 - iii) a data de conclusão do procedimento de RAL,
 - iv) o resultado do procedimento de RAL;
- d) Não é obrigada a conduzir o procedimento de RAL através da plataforma de RLL.

Artigo 11.º

Base de dados

A Comissão toma as medidas necessárias para criar e manter atualizada uma base de dados eletrónica na qual armazena as informações tratadas nos termos do artigo 5.º, n.º 4, e do artigo 10.º, alínea c), tendo devidamente em conta o artigo 13.º, n.º 2.

Artigo 12.º

Tratamento de dados pessoais

1. O acesso às informações necessárias, incluindo dados pessoais, relacionadas com litígios e armazenadas na base de dados a que se refere o artigo 11.º é concedido, para os fins referidos no artigo 10.º, às entidades de RAL a que os litígios tenham sido submetidos nos termos do artigo 9.º. O acesso a essas informações é igualmente concedido, para os fins referidos no artigo 7.º, n.ºs 2 e 4, aos pontos de contacto de RLL, na medida em que tal seja necessário.

2. A Comissão tem acesso às informações tratadas nos termos do artigo 10.º para assegurar o acompanhamento da utilização e do funcionamento da plataforma de RLL e para elaborar os relatórios referidos no artigo 21.º. A Comissão trata os dados pessoais dos utilizadores da plataforma de RLL apenas na medida em que tal seja necessário ao funcionamento e à manutenção da plataforma de RLL, designadamente para efeitos de controlo da utilização da plataforma de RLL por entidades de RAL e por pontos de contacto de RLL.

3. Os dados pessoais referentes a litígios só são conservados na base de dados referida no n.º 1 do presente artigo durante o 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 exercer os seus direitos. Estes dados são automaticamente apagados seis meses após a data de conclusão do litígio que tiver sido transmitida à plataforma de RLL nos termos do artigo 10.º, alínea c), subalínea iii). Esse período de conservação aplica-se igualmente aos dados pessoais mantidos em ficheiros nacionais pela entidade de RAL ou pelo ponto de contacto de RLL que tiver dirimido o litígio em causa, exceto se as regras processuais aplicadas pela entidade de RAL ou disposições específicas do direito nacional previrem um período de conservação mais alargado.

4. Os conselheiros de RLL são considerados responsáveis no que diz respeito às suas atividades de tratamento de dados exercidas ao abrigo do presente regulamento, nos termos do artigo 2.º, alínea d), da Diretiva 95/46/CE, e devem assegurar que essas atividades respeitem a legislação nacional adotada nos termos da Diretiva 95/46/CE no Estado-Membro do ponto de contacto de RLL a que pertencem.

5. As entidades de RAL são consideradas responsáveis no que diz respeito às suas atividades de tratamento de dados exercidas ao abrigo do presente regulamento, nos termos do artigo 2.º, alínea d), da Diretiva 95/46/CE, e devem assegurar que essas atividades respeitem a legislação nacional adotada nos termos da Diretiva 95/46/CE no Estado-Membro em que a entidade de RAL estiver estabelecida.

6. No que respeita às suas responsabilidades decorrentes do presente regulamento e ao tratamento dos dados pessoais envolvidos, a Comissão é considerada responsável pelo tratamento dos dados, na aceção do artigo 2.º, alínea d), do Regulamento (CE) n.º 45/2001.

Artigo 13.º

Confidencialidade e segurança dos dados

1. Os pontos de contacto de RLL estão sujeitos às regras de sigilo profissional ou a outras obrigações equivalentes em matéria de confidencialidade previstas pela legislação do Estado-Membro em causa.

2. A Comissão toma as medidas técnicas e organizativas adequadas, incluindo o controlo do acesso aos dados, um plano de segurança e um sistema de gestão de incidentes de segurança, nos termos do artigo 22.º do Regulamento (CE) n.º 45/2001, a fim de garantir a segurança da informação tratada ao abrigo do presente regulamento.

Artigo 14.º

Informação ao consumidor

1. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e os mercados em linha estabelecidos na União devem disponibilizar nos seus sítios *web* uma ligação eletrónica à plataforma de ODR. Essa ligação deve ser facilmente acessível aos consumidores. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha devem comunicar igualmente o seu endereço de correio eletrónico.

2. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e que se tenham comprometido ou sejam obrigados a recorrer a uma ou mais entidades de RAL para resolver litígios com consumidores devem informar os consumidores da existência da plataforma de RLL e da possibilidade de recorrer a essa plataforma para resolver os seus litígios. Devem disponibilizar uma ligação eletrónica à plataforma de RLL no seu sítio *web* e, se a proposta for apresentada através de mensagem eletrónica, nessa mesma mensagem. As informações devem ser igualmente prestadas, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda e de serviços em linha.

3. Os n.ºs 1 e 2 do presente artigo não prejudicam o artigo 13.º da Diretiva 2013/11/UE nem as disposições relativas à informação dos consumidores sobre procedimentos extrajudiciais de resolução de litígios previstos noutra legislação da União, as quais se aplicam para além do presente artigo.

4. A lista das entidades de RAL referida no artigo 20.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE e as suas atualizações são publicadas na plataforma de RLL.

5. Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL, os centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor, as autoridades competentes definidas no artigo 18.º, n.º 1, da Diretiva 2013/11/UE e, se adequado, os organismos designados nos termos do artigo 14.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE disponibilizem uma ligação eletrónica à plataforma de RLL.

6. Os Estados-Membros devem incentivar as associações de consumidores e as associações empresariais a disponibilizar uma ligação eletrónica à plataforma de RLL.

7. Caso os comerciantes sejam obrigados a prestar informações nos termos dos n.ºs 1 e 2 e das disposições referidas no n.º 3, devem, sempre que possível, prestar essas informações em conjunto.

Artigo 15.º

Papel das autoridades competentes

A autoridade competente de cada Estado-Membro deve verificar se as entidades de RAL estabelecidas nesse Estado-Membro cumprem as obrigações fixadas no presente regulamento.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 16.º

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida por um comité. Esse comité deve ser entendido como comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

2. Caso se faça referência ao presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

3. Caso se faça referência ao presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

4. Caso o parecer do comité previsto nos n.ºs 2 e 3 tenha de ser aprovado por procedimento escrito, considera-se esse procedimento encerrado sem resultados se, no prazo fixado para dar o parecer, o presidente assim o decidir, ou a maioria simples dos seus membros assim o requerer.

Artigo 17.º

Exercício da delegação

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão nas condições estabelecidas no presente artigo.

2. O poder de adotar os atos delegados a que se refere o artigo 8.º, n.º 3, é conferido à Comissão por prazo indeterminado, a partir de 8 de julho de 2013.

3. A delegação de poderes referida no artigo 8.º, n.º 3, pode ser revogada em qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. A decisão de revogação produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou de uma data posterior nela especificada. A decisão de revogação não afeta os atos delegados já em vigor.

4. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

5. Os atos delegados adotados nos termos do artigo 8.º, n.º 3, só entram em vigor se não tiverem sido formuladas objeções pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho no prazo de dois meses a contar da notificação desse ato ao Parlamento Europeu e ao Conselho ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho tiverem informado a Comissão de que não têm objeções a formular. O referido prazo é prorrogado por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

Artigo 18.º

Sanções

Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções aplicáveis às infrações ao presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

Artigo 19.º

Alteração do Regulamento (CE) n.º 2006/2004

Ao anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, é aditado o seguinte ponto:

"21. 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 (Regulamento RLL) (JO L de 165 de 18.6.2013, p. 1): Artigo 14.º."

Artigo 20.º

Alteração da Diretiva 2009/22/CE

A Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾ é alterada do seguinte modo:

1) No artigo 1.º, n.ºs 1 e 2, e no artigo 6.º, n.º 2, alínea b), os termos "nas diretivas enumeradas no anexo I" são substituídos pelos termos "nos atos da União enumerados no anexo I".

2) No título do anexo I, os termos "LISTA DAS DIRETIVAS" são substituídos por "LISTA DOS ATOS DA UNIÃO".

3) Ao anexo I é aditado o seguinte ponto:

"15. 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 (Regulamento RLL) (JO L de 165 de 18.6.2013, p. 1): Artigo 14.º".

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

Feito em Estrasburgo, em 21 de maio de 2013.

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente
M. SCHULZ

Pelo Conselho
A Presidente
L. CREIGHTON

Artigo 21.º

Relatórios

1. A Comissão apresenta relatórios anuais ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre o funcionamento da plataforma de RLL, o primeiro dos quais um ano após a entrada em funcionamento da plataforma de RLL.

2. Até 9 de julho de 2018 e, posteriormente, 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.

3. Caso os relatórios referidos nos n.ºs 1 e 2 devam ser apresentados no mesmo ano, deve ser apresentado um relatório conjunto.

Artigo 22.º

Entrada em vigor

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

2. O presente regulamento é aplicável a partir de 9 de janeiro de 2016, com exceção das seguintes disposições:

— artigo 2.º, n.º 3, e artigo 7.º, n.ºs 1 e 5, que são aplicáveis a partir de 9 de julho de 2015,

— artigo 5.º, n.ºs 1 e 7, artigo 6.º, artigo 7.º, n.º 7, artigo 8.º, n.ºs 3 e 4, e artigos 11.º, 16.º e 17.º, que são aplicáveis a partir de 8 de julho de 2013.

⁽¹⁾ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

⁽²⁾ JO L 110 de 1.5.2009, p. 30.

ANEXO

Informações a prestar ao apresentar uma queixa

- 1) Se o autor da queixa é um consumidor ou um comerciante;
 - 2) O nome, o endereço de correio eletrónico e o endereço geográfico do consumidor;
 - 3) O nome, o endereço de correio eletrónico, o sítio *web* e o endereço geográfico do comerciante;
 - 4) O nome, o endereço de correio eletrónico e o endereço geográfico do representante do autor da queixa, se for caso disso;
 - 5) A(s) língua(s) do autor da queixa ou do seu representante, se for caso disso;
 - 6) A língua da parte requerida, se for conhecida;
 - 7) O tipo de bem ou serviço a que a queixa se refere;
 - 8) Se o bem ou o serviço foi proposto por um comerciante e solicitado pelo consumidor num sítio *web* ou por outros meios eletrónicos;
 - 9) O preço do bem ou do serviço adquirido;
 - 10) A data em que o consumidor adquiriu o bem ou o serviço;
 - 11) Se o consumidor entrou diretamente em contacto com o comerciante;
 - 12) Se o litígio está a ser ou já foi examinado anteriormente por uma entidade de RAL ou por um tribunal;
 - 13) O tipo de queixa;
 - 14) A descrição da queixa;
 - 15) Se o autor da queixa for um consumidor, as entidades de RAL a que o comerciante seja obrigado ou se tenha comprometido a recorrer nos termos do artigo 13.º, n.º 1, da Diretiva 2013/11/UE, se forem conhecidas;
 - 16) Se o autor da queixa for um comerciante, a que entidade ou entidades de RAL se compromete ou é obrigado a recorrer.
-