



**2023/0376(COD)**

28.2.2024

## **PARECER**

da Comissão dos Transportes e do Turismo

dirigido à Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores

sobre a proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Relatora de parecer: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA\_Legam

## JUSTIFICAÇÃO SUCINTA

Adotada em 2013, a Diretiva relativa à resolução alternativa de litígios<sup>1</sup> (RAL) de consumo visava a resolução extrajudicial equitativa, rápida e a preços acessíveis de litígios nacionais e transfronteiriços entre consumidores e comerciantes da UE. Assente numa abordagem de harmonização mínima, tem em conta as diferentes culturas e quadros nacionais de RAL nos diferentes Estados-Membros. Embora a RAL não se destine a substituir as ações judiciais, é considerada um mecanismo de recurso eficaz para resolver litígios de baixo valor, uma vez que o recurso aos tribunais é mais oneroso e, com frequência, muito mais moroso. Porém, até à data, o êxito da RAL na UE tem sido apenas parcial, uma vez que a sua configuração e eficiência dependem muitas vezes do contexto nacional de cada Estado-Membro. Consequentemente, uma parte significativa dos consumidores da UE ainda não conhece ou não confia nos sistemas de RAL, pelo que se abstém de apresentar queixa. Além disso, 43 % dos retalhistas na UE desconhecem a existência da RAL como meio de resolver os seus litígios com os consumidores.

Tendo em conta o que precede, a relatora congratula-se com a proposta da Comissão de alterar a Diretiva RAL, a fim de adequar o quadro aos mercados digitais, reforçar a utilização da RAL em litígios transfronteiriços e simplificar os procedimentos de RAL. Embora a relatora apoie, de um modo geral, a proposta, gostaria de salientar alguns aspetos.

A relatora apoia a manutenção da **abordagem de harmonização mínima** na proposta, nomeadamente tendo em conta o panorama ainda fragmentado da RAL nos Estados-Membros da UE, bem como o tempo e os esforços necessários para assegurar uma RAL sem descontinuidades em toda a UE. Embora reconheça que determinados setores são significativamente mais propensos a litígios do que outros – os transportes e o turismo figuram entre eles – a relatora gostaria de recordar que a Diretiva de 2013 já previa uma certa flexibilidade para os Estados-Membros decidirem se a participação dos comerciantes na RAL deve ser obrigatória ou voluntária nos setores que considerem adequados. Dito isto, sempre que os comerciantes se recusarem a participar num procedimento de RAL, devem apresentar explicações por escrito.

Um dos principais objetivos da proposta da Comissão é reforçar a utilização da RAL em litígios transfronteiriços através de uma assistência mais personalizada aos consumidores e comerciantes. No entanto, exemplos reais mostram que a **acessibilidade da RAL** em litígios transfronteiriços continua a ser problemática, nomeadamente em termos de língua e legislação aplicável. A consecução deste objetivo exigirá que as entidades de RAL disponham de conhecimentos, competências e recursos suficientes. Ademais, muitas entidades de RAL operam atualmente com base numa competência geral, tendo apenas alguns Estados-Membros entidades de RAL especializadas em litígios relacionados com viagens e direitos dos passageiros<sup>2</sup>. A relatora gostaria, portanto, de incentivar a **especialização** das entidades de RAL, sobretudo nos domínios dos transportes e do turismo, que geram tradicionalmente um elevado número de queixas dos consumidores, nomeadamente através da formação dos responsáveis pela RAL no domínio da legislação setorial pertinente, a fim de antecipar as

---

<sup>1</sup> Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

<sup>2</sup> « [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#) » [Resolução alternativa de litígios no setor dos direitos dos passageiros aéreos], Rede de Centros Europeus do Consumidor, setembro de 2019, p. 1.

melhores soluções para as queixas transfronteiriças dos consumidores.

Um dos princípios de base da RAL é a boa vontade das partes – consumidores e comerciantes – em cooperar na procura de uma solução amigável para um litígio, partindo da premissa de que estão cientes das vantagens do mecanismo de RAL. É, pois, importante criar **incentivos para que os comerciantes** adiram aos sistemas de RAL, informando-os sobre os seus benefícios: a confidencialidade, evitando o risco de publicidade negativa e de danos à reputação que pode resultar de um processo judicial; a decisão autónoma sobre o resultado, em vez da imposição externa do mesmo; e a flexibilidade em termos do resultado, nomeadamente a obtenção de resultados que um tribunal não poderia decretar, ou de um resultado que as partes considerem mais justo do que o imposto por lei<sup>3</sup>. Ao mesmo tempo, é fundamental **aumentar a sensibilização dos consumidores para a RAL e reforçar a sua confiança** na RAL, especialmente na resolução de litígios transfronteiras. Neste contexto, a relatora observa que existem numerosas empresas não regulamentadas que gerem e mediam, com fins lucrativos, a resolução de reclamações em linha de passageiros aéreos<sup>4</sup>, sublinhando ainda que os consumidores recorrem frequentemente a essas empresas porque não têm conhecimento da existência de entidades de RAL ou não confiam na sua independência e/ou imparcialidade. Com efeito, dado que apenas alguns Estados-Membros dispõem de sistemas de RAL que funcionam corretamente, é fundamental centrar a atenção na qualidade (independência, imparcialidade, conhecimentos especializados, recursos) das entidades de RAL, na informação e assistência aos consumidores, bem como no aumento das taxas de utilização da resolução de litígios.

Não obstante acolher com agrado a proposta da Comissão de criar **pontos de contacto RAL com tarefas claramente definidas**, a relatora salienta que os Centros Europeus do Consumidor, que estão bem colocados para desempenhar essas funções, devem trabalhar em cooperação com as entidades nacionais competentes em matéria de RAL. Além disso, tendo em conta a natureza transfronteiriça dos direitos dos passageiros e dos viajantes, a Comissão deve trabalhar em estreita colaboração com os Centros Europeus do Consumidor, as empresas de viagens e de turismo, as organizações de consumidores e outras entidades que se ocupam dos direitos dos consumidores, de molde a promover as melhores práticas e os conhecimentos necessários para eliminar os obstáculos enfrentados pelos consumidores e comerciantes quando recorrem a procedimentos de RAL no domínio dos transportes e do turismo.

Por último, a relatora apoia globalmente a proposta da Comissão de **permitir que as entidades de RAL agrupem** processos semelhantes contra comerciantes específicos, em cooperação com as autoridades nacionais competentes em matéria de RAL ou a Rede de Centros Europeus do Consumidor, uma vez que tal possibilidade permitiria uma ação coletiva e asseguraria resultados coerentes de RAL para as mesmas práticas comerciais desleais.

---

<sup>3</sup> A maioria das entidades de RAL dos países nórdicos e bálticos pode tomar decisões independentemente de o comerciante participar ou não no sistema, o que também dá aos comerciantes um forte incentivo a participar na RAL. Ver «ADR in the Nordic and Baltic countries» [A RAL nos países nórdicos e bálticos], um estudo comparativo elaborado pelos Centros Europeus do Consumidor na Dinamarca, Estónia, Finlândia, Islândia, Letónia, Lituânia, Noruega e Suécia, 11 de maio de 2023.

<sup>4</sup> [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), entre outros.

## ALTERAÇÕES

A Comissão dos Transportes e do Turismo insta a Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores, competente quanto à matéria de fundo, a ter em conta as seguintes alterações:

### Alteração 1

#### Proposta de diretiva

#### Considerando 2

##### *Texto da Comissão*

(2) Em 2019, a Comissão adotou um relatório relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>2</sup>, 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 Estados-Membros. Um dos motivos foi o baixo nível de sensibilização dos comerciantes e consumidores para esses procedimentos nos Estados-Membros em que estes só recentemente tinham sido introduzidos. Outro motivo foi a falta de confiança dos consumidores e comerciantes nas entidades de RAL não reguladas. Os dados fornecidos 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 permaneceu relativamente estável (para além de um pequeno aumento dos casos relacionados 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

##### *Alteração*

(2) Em 2019, a Comissão adotou um relatório relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>2</sup>, 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 Estados-Membros. Um dos motivos foi o baixo nível de sensibilização dos comerciantes e consumidores para esses procedimentos nos Estados-Membros em que estes só recentemente tinham sido introduzidos. Outro motivo foi a falta de confiança dos consumidores e comerciantes nas entidades de RAL não reguladas. Os dados fornecidos 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 permaneceu relativamente estável (para além de um pequeno aumento dos casos relacionados 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 *e comerciantes, bem como a*

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 à RAL transfronteiriça, como a língua, a falta de conhecimento sobre a legislação aplicável, bem como dificuldades específicas de acesso para os consumidores vulneráveis.

---

<sup>2</sup> 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 (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

*sua* reduzida participação, 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 à RAL transfronteiriça, como a língua, a falta de conhecimento sobre a legislação aplicável, bem como dificuldades específicas de acesso para os consumidores vulneráveis. ***Tal contribuiu para a evolução do panorama da RAL para uma variedade de sistemas diferentes na UE, em que – devido a diferentes regras e critérios processuais nos Estados-Membros – os comerciantes que representam setores onde se registam muitas queixas, como os transportes e o turismo, enfrentam desafios relacionados com a utilização de mecanismos de resolução de litígios no contexto transfronteiriço, que devem ser abordados para criar um quadro de RAL transfronteiras mais acessível, coerente e eficaz, promovendo a confiança e a cooperação entre consumidores e comerciantes.***

---

<sup>2</sup> 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 (JO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

## **Alteração 2**

### **Proposta de diretiva Considerando 2-A**

Texto da Comissão

Alteração

***(2-A) Os setores dos transportes e do turismo lidam com um elevado número de queixas de consumidores, especialmente no domínio dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos. Esta situação, juntamente com o elevado número de pedidos relacionados com estas questões, revela, por um lado, a sensibilização existente para o quadro dos direitos dos consumidores neste domínio e, por outro, sugere que os procedimentos de RAL devem continuar a ser o último recurso para queixas fundamentadas dos consumidores, antes de agirem em tribunal com o intuito de fazer valer plenamente os seus direitos enquanto consumidores.***

### **Alteração 3**

#### **Proposta de diretiva Considerando 2-B**

Texto da Comissão

Alteração

***(2-B) A ênfase da presente diretiva deve incidir em fortes incentivos para que consumidores e comerciantes recorram aos procedimentos de RAL. Por conseguinte, a fim de alcançar o seu pleno potencial e trazer benefícios para os consumidores, a participação dos comerciantes dos setores dos transportes e do turismo poderia ser tornada obrigatória, quando previsto na legislação nacional dos Estados-Membros, desde que a referida legislação não impeça as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial. Os Estados-Membros devem, nomeadamente, ter a possibilidade de introduzir legislação nacional para criar sistemas de RAL nos setores dos transportes e do turismo, assegurando a igualdade de representação dos***

*comerciantes e dos consumidores nos conselhos de administração das entidades de RAL e um papel de supervisão forte das autoridades competentes em relação às entidades de RAL. Caso a legislação nacional dos Estados-Membros torne a participação nesses procedimentos voluntária, os Estados-Membros devem assegurar que os comerciantes que optem por não participar sejam obrigados a disponibilizar ao público a explicação dessa escolha.*

#### **Alteração 4**

#### **Proposta de diretiva Considerando 2-C**

*Texto da Comissão*

*Alteração*

*(2-C) Apenas alguns Estados-Membros dispõem de um sistema de RAL que funciona corretamente. A confiança dos consumidores e dos comerciantes na RAL e o aumento da sua participação nos procedimentos de RAL, nomeadamente no que respeita aos setores dos transportes e do turismo, exige a garantia da boa qualidade do funcionamento e do trabalho das entidades de RAL. A fim de aumentar as taxas de utilização dos mecanismos de resolução de litígios, é necessário centrar a atenção na sua independência, na sua imparcialidade e nos seus recursos, bem como no desenvolvimento dos conhecimentos especializados do pessoal das entidades de RAL sobre a legislação setorial pertinente, como os direitos dos passageiros e dos viajantes. Para o efeito, os Estados-Membros devem incentivar as entidades de RAL a ministrarem formação sobre a legislação setorial pertinente às pessoas singulares responsáveis pela RAL, por forma a apoiar as entidades de RAL na prestação da melhor assistência possível aos consumidores na resolução de queixas*

*transfronteiriças. Ademais, o pessoal que participa em procedimentos de RAL deve seguir uma formação anual obrigatória para assegurar que os seus conhecimentos se mantenham atualizados e alinhados com as evoluções digitais recentes.*

## Alteração 5

### Proposta de diretiva Considerando 11

#### *Texto da Comissão*

(11) Os Estados-Membros devem também permitir às entidades de RAL agrupar casos semelhantes contra um comerciante específico, a fim de tornar os resultados da RAL coerentes para os consumidores sujeitos à mesma prática ilegal e mais eficientes em termos de custos para as entidades de RAL e para os comerciantes. Os consumidores devem ser informados em conformidade e devem ter a oportunidade de recusar o agrupamento do seu litígio.

#### *Alteração*

(11) Os Estados-Membros devem também permitir às entidades de RAL agrupar casos semelhantes, ***em cooperação estreita com as autoridades competentes nacionais em matéria de RAL e/ou a Rede dos Centros Europeus do Consumidor***, contra um comerciante específico, a fim de tornar os resultados da RAL coerentes para os consumidores sujeitos à mesma prática ilegal e mais eficientes em termos de custos para as entidades de RAL e para os comerciantes. Os consumidores ***e os comerciantes*** devem ser informados em conformidade e devem ter a oportunidade de recusar o agrupamento do seu litígio.

## Alteração 6

### Proposta de diretiva Considerando 13

#### *Texto da Comissão*

(13) 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. De modo a promover a

#### *Alteração*

(13) 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. De modo a promover a

participação dos comerciantes nos procedimentos de RAL e a assegurar procedimentos de RAL adequados e céleres, os comerciantes devem ser obrigados, especialmente nos casos em que a sua participação não seja obrigatória, a responder, num prazo específico, aos pedidos de informação apresentados pelas entidades de RAL sobre a sua intenção de participar no procedimento proposto.

participação dos comerciantes nos procedimentos de RAL e a assegurar procedimentos de RAL adequados e céleres, os comerciantes devem ser obrigados, especialmente nos casos em que a sua participação não seja obrigatória, a responder, num prazo específico, **não superior a 15 dias úteis**, aos pedidos de informação apresentados pelas entidades de RAL sobre a sua intenção de participar no procedimento proposto.

## Alteração 7

### Proposta de diretiva Considerando 15

#### *Texto da Comissão*

(15) Com o fim de prestar uma assistência eficaz aos consumidores e comerciantes em litígios transfronteiriços, é necessário assegurar que os Estados-Membros estabeleçam pontos de contacto de RAL com 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 em questões relacionadas com as suas compras transfronteiriças, mas os Estados-Membros devem também poder escolher outros organismos com conhecimentos especializados pertinentes. Os pontos de contacto de RAL designados devem ser comunicados à Comissão.

#### *Alteração*

(15) ***Em vários Estados-Membros, os consumidores e os comerciantes ainda não estão suficientemente informados sobre a existência das entidades de RAL e os serviços que propõem.*** Com o fim de prestar uma assistência eficaz aos consumidores e comerciantes em litígios transfronteiriços, é necessário assegurar que os Estados-Membros estabeleçam pontos de contacto de RAL com funções claramente definidas. Os Centros Europeus do Consumidor («CEC») estão bem posicionados para desempenhar essas funções, ***em cooperação estreita com as entidades nacionais competentes em matéria de RAL***, uma vez que são especializados em prestar assistência aos consumidores em questões relacionadas com as suas compras transfronteiriças, mas os Estados-Membros devem também poder escolher outros organismos com conhecimentos especializados pertinentes ***e assegurar que esses organismos estejam adequadamente dotados de recursos orçamentais e humanos.*** Os pontos de contacto de RAL designados devem ser comunicados à Comissão.

## Alteração 8

### Proposta de diretiva Considerando 17-A (novo)

*Texto da Comissão*

*Alteração*

***(17-A) Os comerciantes devem fornecer informações sobre o ponto de contacto de RAL aos consumidores na sua página Web, a fim de acompanhar as tendências atuais do comércio em linha e o funcionamento das plataformas em linha.***

## Alteração 9

### Proposta de diretiva Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto -1 (novo) Diretiva 2013/11/UE Artigo 1.º

*Texto em vigor*

*Alteração*

Artigo 1.º

Artigo 1.º

Objeto

Objeto

O objetivo da presente diretiva é contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno, assegurando que os consumidores possam apresentar, voluntariamente, queixas contra os comerciantes a entidades que facultem procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios. A presente diretiva aplica-se sem prejuízo da legislação nacional que obriga à participação nesses procedimentos, desde que tal legislação não impeça as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial

O objetivo da presente diretiva é contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno, assegurando que os consumidores possam apresentar, voluntariamente, queixas contra os comerciantes a entidades que facultem procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios. A presente diretiva aplica-se sem prejuízo da legislação nacional que obriga à participação de comerciantes dos setores do transporte e do turismo, entre outros, nesses procedimentos, desde que tal legislação não impeça as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial.  
***Caso a legislação nacional dos Estados-Membros torne a participação nesses procedimentos voluntária, os Estados-Membros asseguram que os comerciantes que optem por não participar sejam obrigados a***

*disponibilizar ao público a explicação dessa escolha.*

## **Alteração 10**

### **Proposta de diretiva**

#### **Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 3 – alínea a)**

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 5

*Texto da Comissão*

*Alteração*

***1-A Os comerciantes não legalmente estabelecidos no território de qualquer Estado-Membro que proponham ou comercializem bens ou serviços na UE, inclusive conteúdos digitais e serviços digitais, devem participar num mecanismo de RAL e cumprir as regras da RAL de consumo.***

*(Esta alteração aplica-se a todo o texto; A sua aprovação impõe as correspondentes adaptações em todo o texto.)*

### *Justification*

*The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.*

## **Alteração 11**

### **Proposta de diretiva**

#### **Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 3 – alínea b)**

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 5 – n.º 2 – alínea a-A) (novo)

*Texto da Comissão*

*Alteração*

***a-A) Assegurem que os consumidores possam apresentar reclamações no país***

*onde residem contra comerciantes estabelecidos fora do seu país de residência;*

## Alteração 12

### Proposta de diretiva

#### Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 3 – alínea b)

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 5 – n.º 2 – alínea c)

#### *Texto da Comissão*

c) Concedam às partes no litígio o direito de solicitarem que o resultado do procedimento de RAL seja revisto por uma pessoa singular quando o procedimento tenha sido realizado por meios automatizados;

#### *Alteração*

c) Concedam às partes no litígio o direito de solicitarem que o resultado do procedimento de RAL seja revisto *e assegurem que seja revisto* por uma pessoa singular quando o procedimento tenha sido realizado por meios automatizados;

## Alteração 13

### Proposta de diretiva

#### Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 3 – alínea b)

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 5 – n.º 2 – alínea d)

#### *Texto da Comissão*

d) Possam agrupar processos semelhantes contra um comerciante específico num único procedimento, desde que o consumidor em causa *seja* informado e não se *oponha* a esse procedimento;»;

#### *Alteração*

d) Possam agrupar processos semelhantes contra um comerciante específico num único procedimento, desde que o consumidor *e o comerciante* em causa *sejam* informados e não se *oponham* a esse procedimento;»;

## Alteração 14

### Proposta de diretiva

#### Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 3 – alínea d)

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 5 – n.º 8

#### *Texto da Comissão*

8. Os Estados-Membros asseguram que os comerciantes estabelecidos no seu território contactados por uma entidade de RAL do seu país ou de outro

#### *Alteração*

8. Os Estados-Membros asseguram que os comerciantes estabelecidos no seu território contactados por uma entidade de RAL do seu país ou de outro

Estado-Membro informem essa entidade de RAL da sua decisão de aceitar ou não participar no procedimento proposto e respondam num prazo razoável, não superior a **20** dias úteis.».

Estado-Membro informem essa entidade de RAL da sua decisão de aceitar ou não participar no procedimento proposto e respondam num prazo razoável, não superior a **15** dias úteis. ***A informação dos comerciantes aos consumidores sobre a sua disponibilidade para participar no procedimento de RAL deve ser clara, compreensível e facilmente acessível, assegurando que os consumidores tenham conhecimento da posição do comerciante antes da celebração do contrato. Sempre que os comerciantes se recusem a participar no procedimento de RAL devem apresentar explicações por escrito.***

## **Alteração 15**

### **Proposta de diretiva**

#### **Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 3-A (novo)**

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 6 – n.º 1 – alínea a)

#### *Texto em vigor*

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;

#### *Alteração*

No artigo 6.º, n.º 1, a alínea a) passa a ter a seguinte redação:

a) Possuam os conhecimentos e as qualificações necessários no domínio da resolução alternativa ou judicial de litígios de consumo, bem como um conhecimento geral da lei ***e conhecimentos especializados, em particular no domínio do Direito Europeu dos Consumidores, sempre que lidem com casos transfronteiriços;***»

## **Alteração 16**

### **Proposta de diretiva**

#### **Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 3-B (novo)**

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 6 – n.º 6

*Texto em vigor*

6. Para efeitos do n.º 1, alínea a), os Estados-Membros incentivam as entidades de RAL a ministrar formação às pessoas singulares encarregadas da RAL. Caso esta formação seja ministrada, 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).

*Alteração*

**3-B.** *No artigo 6.º, o n.º 6 passa a ter a seguinte redação:*

«6. Para efeitos do n.º 1, alínea a), os Estados-Membros incentivam as entidades de RAL a ministrar formação **sobre a legislação setorial pertinente** às pessoas singulares encarregadas da RAL. Caso esta formação seja ministrada, 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).»

**Alteração 17**

**Proposta de diretiva**

**Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 6**

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 14 – n.º 2

*Texto da Comissão*

2. Cada Estado-Membro deve designar um ponto de contacto de RAL encarregado da tarefa referida no n.º 1. Cada Estado-Membro deve comunicar à Comissão o nome e as coordenadas do seu ponto de contacto de RAL. Os Estados-Membros devem delegar a responsabilidade pelo funcionamento dos pontos de contacto de RAL ao seu centro pertencente à Rede de Centros Europeus do Consumidor ou, se não for possível, às organizações de consumidores ou a qualquer outro organismo que trate da defesa do consumidor.

*Alteração*

2. Cada Estado-Membro deve designar um ponto de contacto de RAL encarregado da tarefa referida no n.º 1. Cada Estado-Membro deve comunicar à Comissão o nome e as coordenadas do seu ponto de contacto de RAL. Os Estados-Membros devem delegar a responsabilidade pelo funcionamento dos pontos de contacto de RAL ao seu centro pertencente à Rede de Centros Europeus do Consumidor ou, se não for possível, às organizações de consumidores ou a qualquer outro organismo que trate da defesa do consumidor, ***inclusive as autoridades nacionais competentes em matéria de ADR.***

**Alteração 18**

**Proposta de diretiva**

**Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 6**  
Diretiva 2013/11/UE  
Artigo 14 –n.º 2-A (novo)

*Texto da Comissão*

*Alteração*

**2-A. Os comerciantes devem fornecer informações sobre o ponto de contacto em matéria de RAL. Essas informações devem ser apresentadas de forma distinta, separadas de outros conteúdos nos sítios Web dos comerciantes, garantindo visibilidade e acessibilidade claras aos consumidores.**

## **Alteração 19**

**Proposta de diretiva**  
**Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 6**  
Diretiva 2013/11/UE  
Artigo 14 – n.º 3 – alínea c)

*Texto da Comissão*

*Alteração*

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

c) Prestar explicações às partes sobre as regras processuais aplicadas pelas entidades de RAL específicas, **como por exemplo prazos específicos no tocante à comunicação;**

## **Alteração 20**

**Proposta de diretiva**  
**Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 8**  
Diretiva 2013/11/UE  
Artigo 20 – n.º 8

*Texto da Comissão*

*Alteração*

8. A Comissão deve desenvolver e manter uma ferramenta digital interativa que forneça informações gerais sobre as vias de recurso dos consumidores e hiperligações para os sítios Web das entidades de RAL que lhe tenham sido notificadas nos termos do n.º 2 do presente

8. A Comissão deve desenvolver e manter uma ferramenta digital interativa que forneça informações gerais sobre as vias de recurso dos consumidores e hiperligações para os sítios Web das entidades de RAL que lhe tenham sido notificadas nos termos do n.º 2 do presente

artigo.

artigo.

*Devido à natureza transfronteiriça dos direitos dos passageiros e dos viajantes, a Comissão trabalha em estreita colaboração com os Centros Europeus do Consumidor, as empresas dos setores dos transportes e do turismo, as organizações de consumidores e outras entidades que se ocupem dos direitos dos consumidores, a fim de promover as melhores práticas e os conhecimentos necessários para eliminar os obstáculos enfrentados por consumidores e comerciantes quando recorrem ao procedimento de RAL neste domínio específico.*

## Alteração 21

### Proposta de diretiva

#### Artigo 1 – parágrafo 1 – ponto 8-A (novo)

Diretiva 2013/11/UE

Artigo 20 – n.º 5

#### *Texto da Comissão*

5. As autoridades competentes publicam a lista consolidada de entidades de RAL a que se refere o n.º 4 no seu sítio, facultando uma ligação para o sítio pertinente da Comissão. Além disso, as autoridades competentes publicam a lista consolidada num suporte duradouro.

#### *Alteração*

**8-A. No artigo 20.º, o n.º 5 passa a ter a seguinte redação:**

«5. As autoridades competentes publicam a lista consolidada de entidades de RAL a que se refere o n.º 4 no seu sítio, facultando uma ligação para o sítio pertinente da Comissão. Além disso, as autoridades competentes publicam a lista consolidada num suporte duradouro. ***As autoridades competentes devem tornar públicas as explicações sempre que os comerciantes se recusem a participar num procedimento de RAL.***»

**ANEXO: ENTIDADES OU PESSOAS SINGULARES  
DE QUEM A RELATORA RECEBEU CONTRIBUTOS**

A relatora recebeu contributos das seguintes entidades ou pessoas singulares aquando da preparação do parecer, até à sua aprovação em comissão:

<b>Entidade e/ou pessoa</b>
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

A lista acima é elaborada sob a responsabilidade exclusiva da relatora.

## PROCESSO DA COMISSÃO ENCARREGADA DE EMITIR PARECER

<b>Título</b>	Alteração da Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, bem como das Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828
<b>Referências</b>	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
<b>Comissão competente quanto ao fundo</b> Data de comunicação em sessão	IMCO 20.11.2023
<b>Parecer emitido por</b> Data de comunicação em sessão	TRAN 20.11.2023
<b>Relator(a) de parecer</b> Data de designação	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
<b>Exame em comissão</b>	22.1.2024
<b>Data de aprovação</b>	14.2.2024
<b>Resultado da votação final</b>	+ :                23 - :                1 0 :                15
<b>Deputados presentes no momento da votação final</b>	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
<b>Suplentes presentes no momento da votação final</b>	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
<b>Suplentes (art. 209.º, n.º 7) presentes no momento da votação final</b>	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

**VOTAÇÃO NOMINAL FINAL  
NA COMISSÃO ENCARREGADA DE EMITIR PARECER**

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Legenda dos símbolos utilizados:

+ : votos a favor

- : votos contra

0 : abstenções