

## Conselho preconiza o encerramento da plataforma de RLL e a sua substituição por uma ferramenta melhor

O Conselho adotou hoje um regulamento que visa encerrar a plataforma de resolução de litígios em linha (plataforma de RLL) e retirar as obrigações conexas impostas às administrações e às empresas em linha. Em conformidade com a proposta da Comissão, o Conselho considera que o nível de desempenho da atual plataforma de RLL não justifica os custos – públicos e privados – necessários para a manter.

### Próximas etapas

Depois de o Conselho adotar a sua posição em primeira leitura, o texto terá de ser submetido a nova votação, em segunda leitura, no plenário do Parlamento. Se for aprovado sem alterações, o ato legislativo será adotado.

Depois de assinado pela presidente do Parlamento Europeu e pelo presidente do Conselho, o regulamento será publicado no *Jornal Oficial da União Europeia* e entrará em vigor 20 dias após a sua publicação.

### Contexto

Nas relações comerciais, comerciantes e consumidores podem ter litígios por resolver (por exemplo, se um produto não for entregue a tempo ou nas devidas condições, ou se o consumidor não tiver pago a totalidade do preço de compra). Com o desenvolvimento do comércio em linha, o número de litígios tem vindo a aumentar substancialmente. A resolução de um litígio em tribunal poderá ser morosa e implica a intervenção de advogados e custos processuais. Existem, porém, vias alternativas para resolver estes problemas sem recorrer aos tribunais.

A mais recente legislação europeia para regulamentar a reparação extrajudicial dos consumidores foi adotada em 2013, não tendo sido alterada desde então. O pacote legislativo contém dois atos: a Diretiva sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) e o Regulamento sobre a resolução de litígios em linha (RLL) que criou uma plataforma em linha para ajudar consumidores e comerciantes a resolver as suas divergências.

A plataforma de RLL está a funcionar desde 2016, oferecendo diferentes soluções, como a negociação direta entre comerciantes e consumidores ou o recurso a uma entidade de resolução de litígios para tratar dos casos. Contudo, apesar do elevado número de visitas, a plataforma de RLL apenas conseguiu que uma média anual de 200 casos em toda a UE fossem tratados por uma entidade de resolução alternativa de litígios.

Em 17 de outubro de 2023, a Comissão propôs um novo pacote de medidas para modernizar e simplificar as regras que regem os litígios extrajudiciais e adaptá-las aos mercados digitais: uma diretiva que altera a Diretiva RAL e um regulamento, adotado hoje pelo Conselho, para revogar o regulamento que criou a plataforma de RLL.

Em 25 de setembro de 2024, o Conselho adotou a sua posição de negociação sobre a Diretiva RAL em que propunha, entre outras coisas, a substituição da plataforma de RLL por uma nova ferramenta digital a desenvolver, o mais tardar, no prazo de três meses após a entrada em vigor da Diretiva RAL revista. O mandato de negociação estabelecia igualmente que a promoção e a manutenção técnica dessa ferramenta ficariam a cargo da Comissão. Nesse mesmo dia, o Conselho chegou a acordo político acerca do regulamento sobre a supressão da plataforma de RLL e que foi hoje formalmente adotado.

- [Proposta da Comissão de um regulamento respeitante à supressão da plataforma de RLL](#)
- [Defesa dos consumidores \(informações gerais\)](#)

**Press office - General Secretariat of the Council of the EU**

Rue de la Loi 175 - B-1048 BRUSSELS - Tel.: +32 (0)2 281 6319

[press@consilium.europa.eu](mailto:press@consilium.europa.eu) - [www.consilium.europa.eu/press](http://www.consilium.europa.eu/press)