

II

(Atos não legislativos)

REGULAMENTOS

REGULAMENTO DE EXECUÇÃO (UE) 2015/1051 DA COMISSÃO

de 1 de julho de 2015

relativo às modalidades do exercício das funções da plataforma de resolução de litígios em linha, do formulário eletrónico de queixa e da cooperação entre os pontos de contacto previstas no Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo em linha

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,

Tendo em conta o 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) ⁽¹⁾, nomeadamente o artigo 5.º, n.º 7, o artigo 7.º, n.º 7, e o artigo 8.º, n.º 4,

Após consulta da Autoridade Europeia para a Proteção de Dados,

Considerando o seguinte:

- (1) O Regulamento (UE) n.º 524/2013 prevê a criação de uma plataforma de resolução de litígios em linha à escala da União (plataforma de RLL). Esta plataforma deve ter a forma de um sítio *web* interativo e multilingue, constituindo um ponto de entrada único para os consumidores e os comerciantes que pretendam resolver extrajudicialmente litígios relativos a obrigações contratuais decorrentes de contratos de venda e prestação de serviços celebrados em linha.
- (2) O artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 524/2013 prevê que o formulário eletrónico de queixa seja de fácil utilização. Por conseguinte, os autores de queixas devem ter a possibilidade de preencher um projeto de formulário eletrónico de queixa antes de apresentarem a queixa. Importa assegurar que os projetos que não sejam apresentados pelo autor da queixa sejam automaticamente apagados da plataforma de RLL após um período de tempo adequado.
- (3) A fim de assegurar o bom funcionamento da plataforma de RLL, é necessário estabelecer a forma como a parte requerida deve ser informada de que foi apresentada uma queixa através da plataforma RLL, bem como quais as informações do formulário eletrónico que devem ser utilizadas para facilitar a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios competentes (entidades de RAL).
- (4) Para o mesmo efeito e a fim de assegurar uma aplicação coerente do Regulamento (UE) n.º 524/2013, é necessário clarificar em que momento as entidades de RAL devem fornecer informações relativas à resolução de um litígio à plataforma de RLL.
- (5) É necessário estabelecer a data de conclusão de certos tipos de litígios relativamente aos quais a queixa não possa ser tratada, a fim de garantir que os dados pessoais relacionados com esses litígios possam ser apagados o mais tardar seis meses após essa data. Nestes incluem-se litígios em que as partes não cheguem a acordo sobre uma entidade de RAL devido à falta de resposta da parte requerida ou em que uma entidade de RAL recuse tratar um litígio.
- (6) As autoridades nacionais competentes devem notificar à Comissão e atualizar a lista das entidades nacionais de RAL de modo uniforme, a fim de racionalizar o registo destas entidades na plataforma de RLL, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 524/2013.

⁽¹⁾ JO L 165 de 18.6.2013, p. 1.

- (7) É conveniente determinar em que momento as partes num litígio tratado através da plataforma de RLL podem transmitir o seu ponto de vista sobre o funcionamento da plataforma e sobre a entidade de RAL que tratou o litígio.
- (8) O Regulamento (UE) n.º 524/2013 prevê a designação de um ponto de contacto de RLL em cada Estado-Membro para prestar assistência às partes num litígio e às entidades de RAL que tratem um litígio através da plataforma de RLL. A fim de facilitar a cooperação entre os pontos de contacto de RLL, é conveniente definir um conjunto de princípios comuns subjacentes a essa cooperação.
- (9) As medidas previstas no presente regulamento estão em conformidade com o parecer do comité de resolução de litígios em linha instituído ao abrigo do artigo 16.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 524/2013,

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece as modalidades de execução relativas:

- a) Ao formulário eletrónico de queixa;
- b) Ao exercício das funções da plataforma de RLL;
- c) À cooperação entre os pontos de contacto de RLL.

Artigo 2.º

Formulário eletrónico de queixa

O formulário eletrónico de queixa a apresentar à plataforma de RLL deve estar acessível aos consumidores e comerciantes em todas as línguas oficiais das instituições da União. O autor da queixa deve ter a possibilidade de guardar um projeto do formulário eletrónico de queixa na plataforma de RLL. O autor da queixa deve ter a possibilidade de aceder ao projeto e de o editar antes de apresentar a versão final do formulário eletrónico de queixa totalmente preenchido. Os projetos de formulário eletrónico de queixa que não estejam totalmente preenchidos e não sejam apresentados devem ser automaticamente apagados da plataforma de RLL seis meses após a sua criação.

Artigo 3.º

Informação da parte requerida

Após receção do formulário eletrónico de queixa totalmente preenchido, a plataforma de RLL deve enviar uma mensagem eletrónica normalizada para o endereço eletrónico da parte requerida que foi indicado no formulário pelo autor da queixa, informando-a de que foi apresentada uma queixa contra si e dando acesso às informações referidas no artigo 9.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 524/2013.

Artigo 4.º

Identificação da entidade de resolução alternativa de litígios (RAL)

1. No caso de não ser identificada uma entidade de RAL competente no formulário eletrónico de queixa, a plataforma de RLL deve apresentar à parte requerida uma lista indicativa de entidades de RAL, a fim de facilitar a identificação da entidade de RAL competente. Esta lista deve basear-se nos seguintes critérios:
 - a) Os endereços geográficos das partes no litígio, como indicados no formulário eletrónico de queixa, em conformidade com o anexo do Regulamento (UE) n.º 524/2013 e;
 - b) O domínio a que o litígio diz respeito.
2. As partes devem ter acesso, em qualquer momento, à lista de todas as entidades de RAL registadas na plataforma de RLL, em conformidade com o artigo 5.º, n.º 6, do Regulamento (UE) n.º 524/2013. As partes podem recorrer a uma ferramenta de pesquisa, disponível na plataforma de RLL, para identificar, entre as entidades de RAL registadas na plataforma, a entidade de RAL competente para tratar o litígio.

*Artigo 5.º***Informações a fornecer pelas entidades de RAL**

1. As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL e que tenham aceiteado tratar um litígio devem, sem demora após receção do processo completo de queixa relativo a esse litígio, comunicar à plataforma de RLL a data de receção do mesmo e o objeto do litígio.
2. A data de receção do processo completo de queixa marca o início do período de 90 dias referido no artigo 8.º, alínea e), da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾.
3. As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL e que se recusem a tratar um litígio devem comunicar a recusa à plataforma de RLL sem demora após terem tomado essa decisão, em conformidade com o artigo 5.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE.
4. As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL devem comunicar à mesma, sem demora após a conclusão do litígio, a data de conclusão do procedimento de RAL, bem como o respetivo resultado. Tal inclui a situação em que ambas ou uma das partes se retira do procedimento, em conformidade com o artigo 9.º, n.º 2, alínea a), da Diretiva 2013/11/UE.

*Artigo 6.º***Conclusão de certos litígios e apagamento de dados pessoais**

1. Os litígios apresentados através da plataforma de RLL não são tratados, em especial quando:
 - a) A parte requerida declarar não estar disposta a recorrer a uma entidade de RAL;
 - b) As partes não chegarem a acordo sobre uma entidade de RAL para tratar o litígio no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário eletrónico de queixa;
 - c) A entidade de RAL acordada pelas partes se recusar a tratar o litígio,e são considerados concluídos. A data da ocorrência de qualquer um dos eventos referidos nas alíneas a) a c) é a data de conclusão do litígio.
2. Os dados pessoais relativos aos litígios referidos no n.º 1, alíneas a) a c), devem ser apagados da plataforma o mais tardar seis meses após a sua conclusão.

*Artigo 7.º***Notificação eletrónica da lista de entidades de RAL**

1. Para notificarem a lista de entidades de RAL referidas no artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE, as autoridades competentes definidas no artigo 4.º, n.º 1, alínea i), da Diretiva 2013/11/UE devem utilizar um formulário eletrónico normalizado disponibilizado pela Comissão.
2. O formulário eletrónico normalizado preenchido deve incluir as informações referidas no artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE, bem como as informações sobre a duração média da tramitação do procedimento de RAL, tal como previsto no artigo 9.º, n.º 5, alínea d), do Regulamento (UE) n.º 524/2013 e no artigo 19.º, n.º 1, alínea e), da Diretiva 2013/11/UE.

*Artigo 8.º***Sistema de retorno de informação**

A plataforma de RLL dá às partes num litígio a possibilidade de exprimirem os seus pontos de vista, nos termos do artigo 5.º, n.º 4, alínea g), do Regulamento (UE) n.º 524/2013, após a conclusão do procedimento de RAL e durante os seis meses subsequentes.

⁽¹⁾ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

*Artigo 9.º***Cooperação entre pontos de contacto de RLL**

1. Os pontos de contacto de RLL devem proporcionar, o melhor que puderem, apoio no âmbito da resolução de litígios relacionados com queixas apresentadas através da plataforma de RLL, como previsto no artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 524/2013.
2. Os conselheiros de RLL devem, sem demora, prestar auxílio e proceder ao intercâmbio de informações com conselheiros dos outros pontos de contacto de RLL, a fim de facilitarem o desempenho das suas funções referidas no artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 524/2013.
3. Qualquer conselheiro de RLL que tenha acesso a informações relativas a um litígio, incluindo dados pessoais, deve conceder acesso a essas informações aos conselheiros dos outros pontos de contacto de RLL, desde que tal seja necessário para o desempenho das funções referidas no artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 524/2013.

*Artigo 10.º***Entrada em vigor**

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

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

Feito em Bruxelas, em 1 de julho de 2015.

Pela Comissão
O Presidente
Jean-Claude JUNCKER