

Funcionamento da plataforma europeia de RLL

Relatório estatístico de 2020

Dezembro de 2021

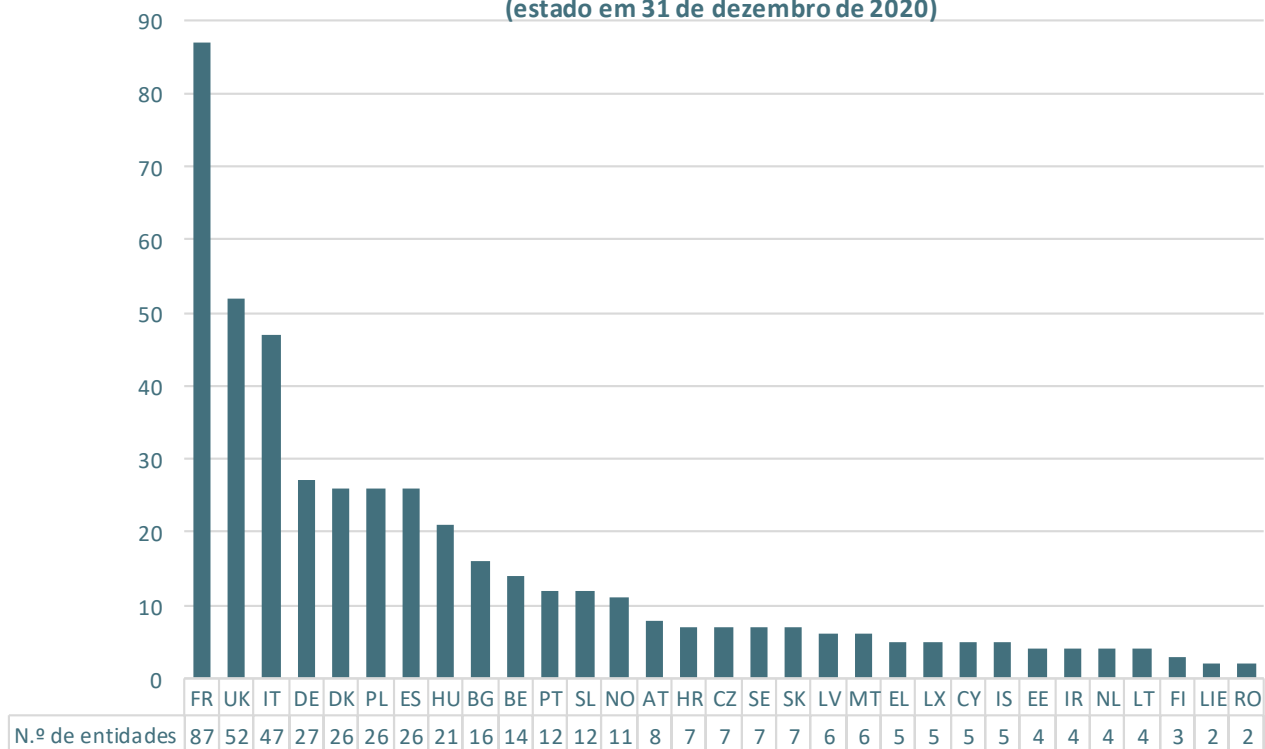
Em conformidade com a obrigação estabelecida no artigo 21.º do Regulamento de Resolução de Litígios em Linha (524/2013/UE), o presente relatório diz respeito ao funcionamento da plataforma europeia de RLL no que respeita a todos os novos casos e visitas referentes a 2020 (e qual o desfecho desses casos).

A plataforma de RLL proporciona um meio convivial para os consumidores apresentarem reclamações a um comerciante relacionadas com compras em linha. Contém um registo multilingue de 468 organismos de resolução alternativa de litígios (RAL) de qualidade, atualmente ativos em toda a União, no Listenstaine e na Noruega. Oferece igualmente informações sobre outras vias de recurso à disposição dos consumidores.

2020 foi o último ano em que a plataforma de RLL esteve acessível para a resolução de litígios por entidades de RAL estabelecidas no Reino Unido e para litígios que envolvessem consumidores ou comerciantes do Reino Unido.

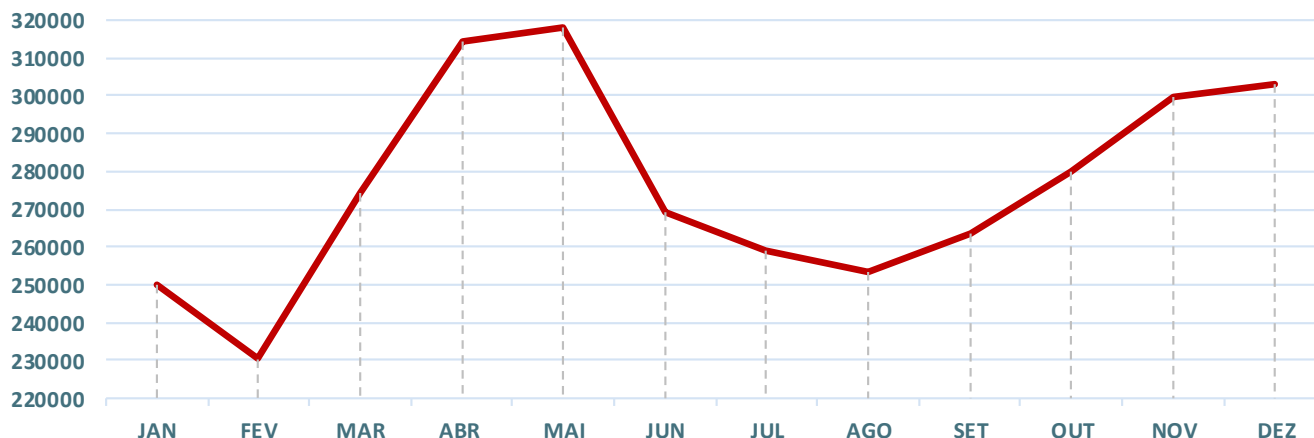
Número de entidades de RAL publicadas na plataforma de RLL

(estado em 31 de dezembro de 2020)



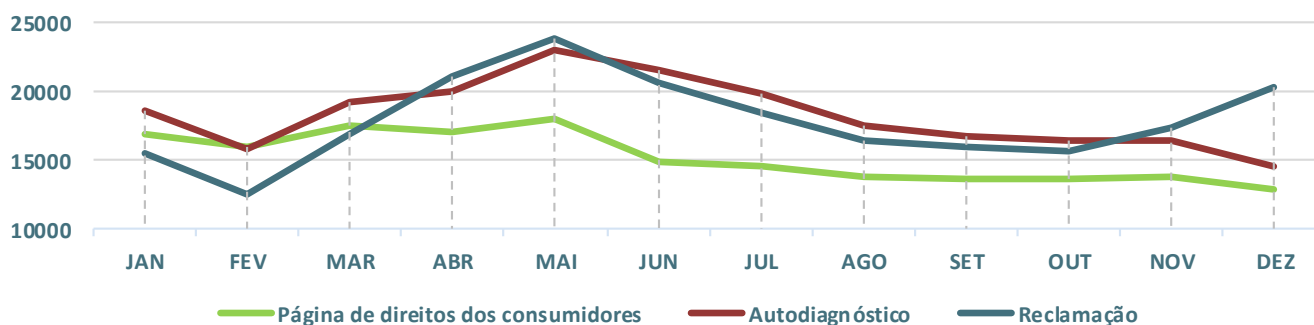
A plataforma registou 3,3 **milhões de visitantes únicos em 2020**, uma média de 275 mil por mês.

Visitantes únicos em 2020



Trata-se de um aumento significativo em relação a 2019 (**2,8 milhões** de visitas por ano, com uma média de 200 mil visitantes únicos por mês). O maior aumento (entre 30 e 40 % em comparação com o mês homólogo) ocorreu no período entre abril e junho. Este período corresponde ao primeiro mês da pandemia de COVID-19 em que foram introduzidas medidas nacionais de confinamento, o que resultou em cancelamentos de viagens. Ao mesmo tempo, os consumidores recorreram muito mais ao comércio eletrónico. O aumento do número de visitantes registado durante os primeiros meses da pandemia mostra que mais visitantes procuraram assistência para resolver problemas concretos. A funcionalidade de «autodiagnóstico» introduzida em 2019 ajuda os consumidores a identificar a solução de reparação mais adequada para o seu problema específico: apresentar uma reclamação na plataforma de RLL, contactar o comerciante a nível bilateral, contactar diretamente um Centro Europeu do Consumidor ou uma entidade de RAL. Ao longo do ano, as visitas às páginas de autodiagnóstico e ao formulário de apresentação de reclamação foram as que mais aumentaram.

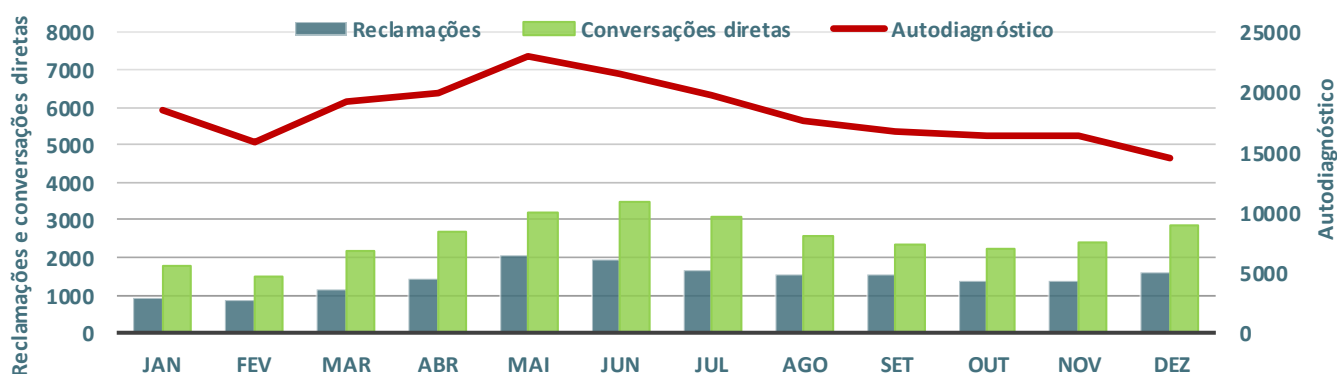
Informações sobre as páginas visitadas (médias mensais de 2020)



No entanto, no final do processo, apenas uma pequena proporção dos visitantes apresentou uma reclamação final (17 461). Outros 30 319 visitantes apresentaram pedidos de conversações diretas, que é um novo módulo introduzido em meados de 2019, através do qual é dada aos consumidores a possibilidade de partilhar um projeto de reclamação com um comerciante antes de a apresentar oficialmente, tendo em vista a resolução direta do litígio.

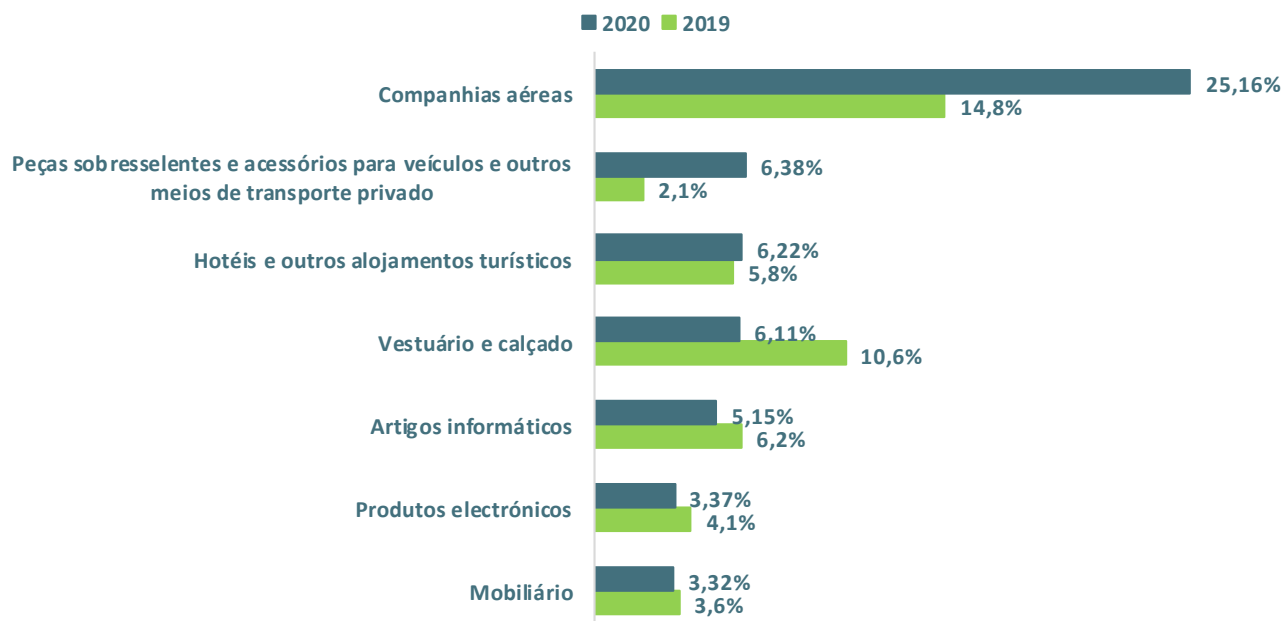
No entanto, uma comparação direta com o período de agosto a dezembro de 2019 (uma vez que as conversações diretas foram introduzidas em julho de 2019) revela um aumento de 70 % nas reclamações apresentadas (tanto reclamações tradicionais como recurso a conversações diretas).

Número de reclamações apresentadas por mês em 2020

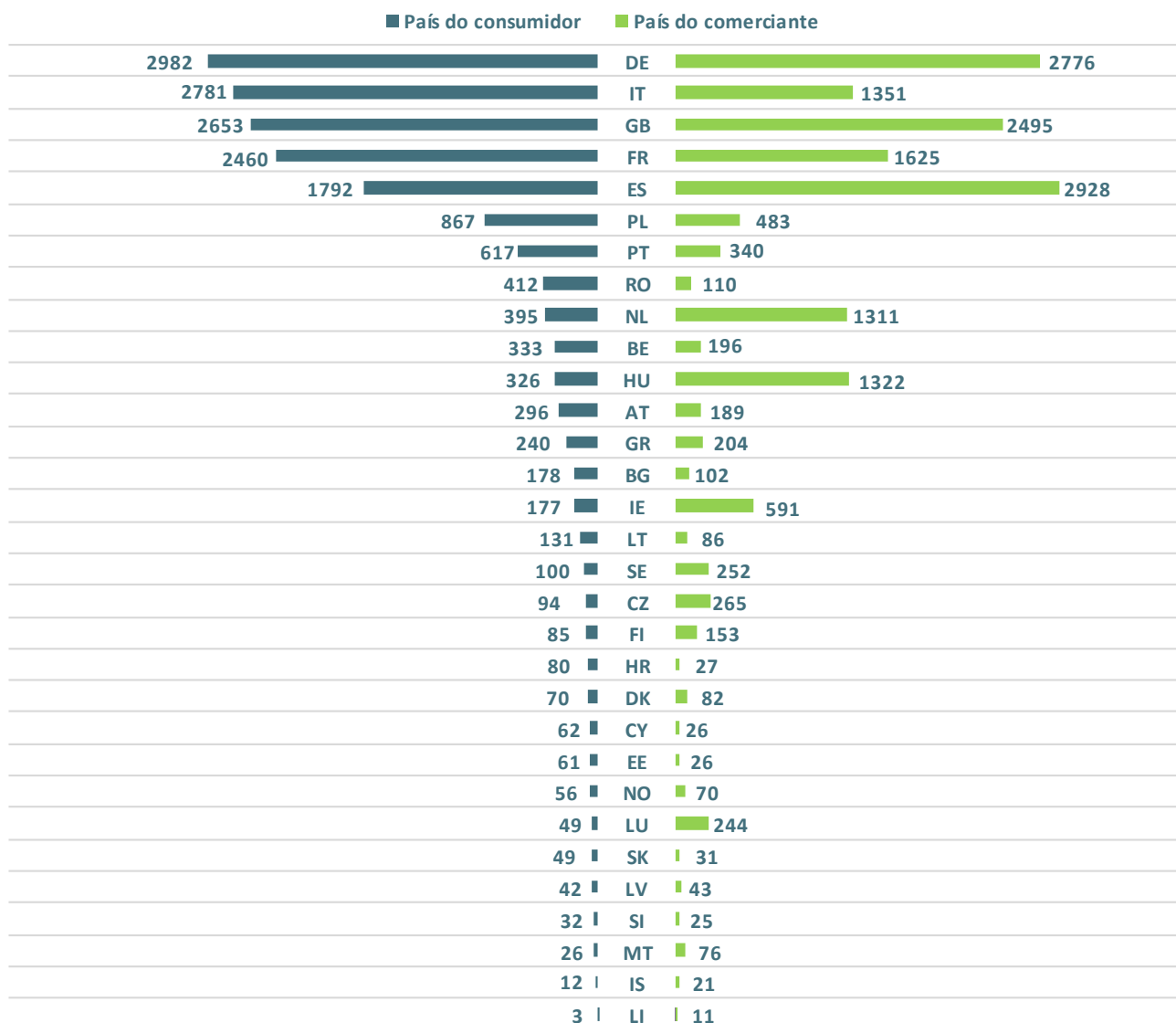


Uma em cada quatro reclamações apresentada na plataforma de RLL era relativa a companhias aéreas (presumivelmente por razões de cancelamentos de voos). Registou-se um aumento significativo dos litígios relativos a peças sobresselentes e acessórios para veículos. 77 % destes litígios parecem estar relacionados um problema específico evocado por vários consumidores em relação a um comerciante específico.

7 setores de comércio que receberam mais reclamações em 2020 em comparação com 2019



Número de reclamações por país do consumidor e do comerciante



50 % das reclamações apresentadas na plataforma de RLL são transnacionais, o que se reflete claramente no gráfico acima, uma vez que, para certos países, existe uma grande diferença entre o número de reclamações apresentadas pelo país do consumidor e pelo país do comerciante.

89 % das reclamações formalmente apresentadas na plataforma foram automaticamente encerradas após o prazo legal de 30 dias para que o comerciante pudesse possivelmente concordar com um procedimento de RAL.

6 % foram recusadas pelo comerciante e 4 % retiradas pelo consumidor.

Consequentemente, apenas 1 % das reclamações foram submetidas a uma entidade de RAL.

No entanto, num inquérito a todos os consumidores que apresentaram uma reclamação (ou que recorreram à conversa direta), 20 % dos inquiridos afirmaram que o seu litígio foi resolvido na plataforma ou fora dela, e outros 19 % responderam que continuavam as diligências com o comerciante.
