

I

*(Comunicações)***CONSELHO****RESOLUÇÃO DO CONSELHO****de 25 de Maio de 2000****relativa a uma rede comunitária de organismos nacionais responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios em matéria de consumo**

(2000/C 155/01)

O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

1. REGISTA o rápido desenvolvimento de novas formas de comercialização de bens e serviços, nomeadamente através do comércio electrónico, e um consequente aumento das transacções transfronteiriças dos consumidores, que se intensificará com a introdução do euro.
2. REAFIRMA a sua preocupação em reforçar a confiança dos consumidores no funcionamento do mercado interno e a sua capacidade de aproveitarem plenamente as oportunidades por ele oferecidas.
3. CONSIDERA que, para o efeito, além de se melhorar o acesso à justiça, como preconizou o Conselho Europeu de Tampere em 15 e 16 de Outubro de 1999, se deverá fomentar o desenvolvimento de mecanismos práticos, eficazes e não dispendiosos para a resolução extrajudicial de litígios em matéria de consumo, a nível nacional e, da forma adequada, a nível comunitário.
4. SUBLINHA que qualquer iniciativa deverá assentar nos seguintes princípios:
 - a participação voluntária,
 - não privar os consumidores do direito de acesso aos tribunais, tal como consignado no n.º 1 do artigo 6.º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem,
 - não prejudicar quaisquer outras vias de recurso administrativo ou judicial,
 - ter plenamente em conta as disposições legais, as tradições e as práticas nacionais, bem como a Convenção relativa à competência judiciária e à execução de decisões em matéria civil e comercial, de 27 de Setembro de 1968,
 - não prejudicar o debate em curso sobre a competência e o reconhecimento das decisões em matéria civil e comercial.
5. RECORDA as suas conclusões, de 25 de Novembro de 1996, sobre o plano de acção da Comissão relativo ao acesso dos consumidores à justiça e à resolução dos litígios de consumo no mercado interno, que inclui uma referência ao formulário de reclamação do consumidor e a sua resolução, de 19 de Janeiro de 1999, sobre os aspectos relativos ao consumidor na sociedade da informação ⁽¹⁾.
6. NOTA que a Recomendação 98/257/CE da Comissão, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo, constitui um importante contributo para o estabelecimento e desenvolvimento de organismos nacionais.
7. REGISTA que existem nos Estados-Membros instâncias extrajudiciais que não se inserem no âmbito da Recomendação 98/257/CE, uma vez que não propõem nem impõem formalmente uma solução, limitando-se a tentar encontrar soluções de comum acordo, e das quais não se espera, pois, que apliquem todos os princípios enunciados na recomendação, mas que também desempenham um útil papel para o consumidor.
8. SAÚDA o documento de trabalho da Comissão relativo à criação de uma rede extrajudicial europeia (REJE).
9. ACOLHE com satisfação a sugestão da Comissão de incluir na REJE, sempre que oportuno, os organismos ou sistemas extrajudiciais que não se inserem no âmbito da referida recomendação, e sugere aos Estados-Membros que velem por que os organismos ou sistemas em causa apliquem todos os critérios a desenvolver de acordo com o n.º 5 do ponto 11.
10. CONVIDA os Estados-Membros:
 1. A incentivarem a acção das instâncias de resolução extrajudicial de litígios de consumo, incluindo no que diz respeito às transacções transfronteiriças, e, sempre que oportuno, a criação desse tipo de instâncias com base na Recomendação 98/257/CE.

⁽¹⁾ JO C 23 de 28.11.1999, p. 1.

2. Tendo em conta o disposto no ponto 4 e à luz dos debates em curso entre as partes interessadas, a instituírem ou designarem, além disso, em cada Estado-Membro, um núcleo central (Gabinete de Informação e Apoio) para informação, orientação, apoio prático e assistência prática aos consumidores, de forma a facilitar o seu acesso às instâncias ou sistemas extrajudiciais competentes a nível nacional ou, se for caso disso, no país do fornecedor, bem como aos pontos de contacto em outros Estados-Membros.
 3. A encorajarem a cooperação entre organizações profissionais e económicas e organizações de consumidores, a fim de:
 - contribuírem para as actividades dos organismos extrajudiciais e dos pontos de contacto,
 - fomentarem, neste contexto, a criação de novos sistemas de resolução de litígios, em especial com uma aplicação em linha.
 4. A encorajarem as empresas, bem como as organizações profissionais e económicas, a agirem em parceria ou em associação com os organismos extrajudiciais dos Estados-Membros, sempre que elas próprias ou os seus membros efectuem transacções comerciais com consumidores.
 5. A comunicarem à Comissão, caso ainda o não tenham feito, quais as entidades que aplicam os princípios da Recomendação 98/257/CE, bem como quaisquer outras eventuais instâncias ou sistemas extrajudiciais.
11. CONVIDA a Comissão:
1. A prestar aos Estados-Membros assistência de ordem técnica, sempre que oportuno, ao fomento das actividades dos organismos extrajudiciais existentes e à criação de novos organismos.
 2. A tomar medidas para facilitar a colocação em rede dos núcleos centrais nacionais, a fim de formar uma rede comunitária extrajudicial destinada a facilitar a resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços.
 3. A apoiar a citada rede, em conformidade com a Decisão n.º 283/1999/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Janeiro de 1999, que estabelece um quadro geral de actividades comunitárias a favor dos consumidores ⁽¹⁾, e dentro dos limites do quadro orçamental nela determinado.
 4. A apoiar, numa base técnica, a criação e a coordenação dos núcleos centrais nacionais, em especial através de meios técnicos que permitam a comunicação e a tradução em linha.
 5. A desenvolver, em estreita cooperação com os Estados-Membros, critérios comuns para a avaliação dos organismos extrajudiciais que não se inserem no âmbito da Recomendação 98/257/CE; os critérios comuns deverão assegurar, nomeadamente, a qualidade, equidade e eficácia desses organismos.
 6. A ponderar igualmente a possibilidade de incentivar os organismos extrajudiciais e os núcleos centrais a desenvolverem, na medida do possível, modalidades práticas a favor do consumidor e, nomeadamente, se for caso disso, a utilizarem — em particular no caso dos contratos celebrados à distância — um procedimento escrito ou em linha, em especial para a resolução de litígios transfronteiriços, de forma a evitar que o consumidor seja obrigado a deslocar-se.
12. CONVIDA os Estados-Membros a manterem a Comissão periodicamente informada acerca do desenvolvimento dos organismos nacionais e dos núcleos centrais; CONVIDA a Comissão a informar regularmente o Conselho sobre o desenvolvimento de uma REJE e de outras redes mais especializadas que tenham sido criadas para efeitos semelhantes.

⁽¹⁾ JO L 34 de 9.2.1999, p. 1.