

União Europeia reforça a **Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**

A partir de hoje, 19 de janeiro de 2026, Portugal tem **26 meses** para transpor para o direito nacional a Diretiva 2025/2647*, relativa à Resolução Alternativa de Litígios (RAL), publicada no JOUE a 30/12/2025.

*Altera a Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, e as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 na sequência da descontinuação da plataforma europeia de resolução de litígios em linha.



Os meios RAL consistem num conjunto de mecanismos mais rápidos, simples e acessíveis (e até, gratuitos) que permite resolver conflitos entre consumidores e empresas sem recorrer aos tribunais. Os mais conhecidos são a mediação, a conciliação e a arbitragem.

A Diretiva visa aplicar-se, nomeadamente, a litígios de consumo nacionais, transfronteiriços e até com comerciantes de países terceiros (em determinados casos), relativos a contratos de compra e venda, situações pré-contratuais e até pós-contratuais - como publicidade enganosa ou problemas no uso de conteúdos digitais após findar um contrato.

Entre as novidades, destacam-se:

- A resolução, em certos casos, de conflitos entre consumidores da UE e comerciantes de países terceiros, sem derrogação da proteção conferida ao consumidor pela legislação do seu país.
- Os comerciantes passam a ter, em regra, 20 dias úteis para responder à entidade RAL. Findo o prazo, sem resposta, presume-se a sua recusa e o caso será encerrado, e o consumidor informado (sendo as consequências da falta de resposta estabelecidas na legislação nacional).
- O acesso digital e não digital aos serviços das entidades RAL.
- A criação de uma nova ferramenta informática interativa, de fácil utilização e com uma função de tradução automática, com informações gerais ao consumidor, nomeadamente, sobre a resolução de litígios, ligações às páginas das entidades de RAL e pontos de contacto.

Apesar da harmonização promovida pela Diretiva, os Estados-Membros têm a possibilidade de regular determinados aspetos e de adotar regras mais rigorosas, desde que respeitado o quadro comunitário. Estas novas regras não se aplicam automaticamente em Portugal, pelo que é necessário criar legislação nacional para as implementar.