

[HOMEPAGE](#) [NEWSLETTER](#) [OPINIÃO](#)

## POR UM COMÉRCIO ONLINE MAIS TRANSPARENTE

Por Hipersuper a 21 de Fevereiro de 2019 as 12:47



**Por José Maria Alves Pereira, associado da Abreu Advogados**

Numa altura em que a internet se apresenta como um centro comercial virtual “sem fim”, são poucos os

Na realidade, são cada vez mais os consumidores que optam por recorrer ao comércio *online* em detrimento dos meios mais tradicionais, já que, através do seu computador ou *smartphone*, conseguem ter a possibilidade de aceder a um número infido de ofertas comerciais, que vai para além dos comerciantes que atuam no seu País de residência.

Como resposta ao peso que o comércio eletrónico tem assumido na economia (de acordo com dados disponibilizados pela ACEPI – Associação Economia Digital, só em Portugal “as *compras B2C realizadas online somaram 4,6 mil milhões de euros*”) foi criada a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha – RLL, cuja implementação teve como objetivo o aumento da segurança jurídica nas transações realizadas *online* no âmbito da União Europeia (UE).

Através desta Plataforma, o consumidor (e em alguns Países da EU, entre os quais não se inclui Portugal, também o comerciante) pode apresentar uma queixa na sua língua materna, sendo a ocorrência, na grande maioria das situações, resolvida exclusivamente através de um procedimento *online* dirigido pela Entidade de Resolução Alternativa de Litígios designada para o efeito.

Para além de proteger o consumidor, oferecendo uma maior segurança nas compras que realiza, o comerciante também sai beneficiado, pois ao registar-se nesta plataforma está a transmitir ao consumidor um sentimento de confiança quanto ao seu negócio, bem como garante que os seus dados de contacto são corretos e encontram-se atualizados.

Ainda que o registo não seja obrigatório, qualquer comerciante que disponibilize os seus produtos / serviços através de um *website* ou através de outros meios eletrónicos está sujeito ao regime aplicável à RLL. Com efeito, neste caso, ao invés de o consumidor indicar o comerciante, de entre a lista de comerciantes registados, irá indicar o *website* em causa e o endereço de e-mail que se encontre disponibilizado aí, existindo neste caso, o risco de a reclamação ser endereçada para o e-mail errado, o que irá o processo de resolução do litígio.

Assim, o comerciante que atue *online* deverá ter em consideração os seguintes aspetos, aquando da disponibilização dos seus serviços:

- Registrar-se junto da plataforma RLL. Ainda que não seja obrigatório o registo na plataforma, tal poderá apresentar-se como uma mais-valia na rápida resolução de qualquer potencial litígio. Ao proceder ao registo, o comerciante certifica-se que os seus dados de contacto são precisos;
- Indicar de forma clara e de fácil acesso o *website* da plataforma RLL;
- Indicar o seu contacto de e-mail;
- Os comerciantes que estejam vinculados, por acordo ou por obrigação legal, a uma ou mais entidades de Resolução Alternativa de Litígios, devem informar os consumidores da existência da plataforma RLL e da possibilidade de recurso à mesma;
- Se a proposta dos serviços for apresentada através de e-mail, deverá ser indicado nessa mesma mensagem o *link* para a plataforma;
- Caso seja aplicável, as informações aqui em causa devem também ser disponibilizadas nos Termos & Condições da oferta.

A julgar pelos bons resultados evidenciados no relatório apresentado pela Comissão Europeia, é seguro afirmar que cada vez mais existem condições favoráveis para que comerciantes e consumidores desenvolvam a confiança necessária para potenciar o Mercado Único Digital, pelo que para os comerciantes portugueses a aposta no comércio internacional através do recurso a plataformas eletrónicas tem aqui um meio de segurança e rigor.

HIPERSUPER PREMIUM



### TURISTAS POTENCIAM EXPORTAÇÕES DO QUEIJO SÃO JORGE DOP

Nayla Tayob, mentora da estratégia de exportação do queijo São Jorge DOP, explica a correlação existente entre a evolução...



### KUANTOKUSTA ESTUDA

para integrar um marketplace na sua plataforma, o Kunto Kusta estuda agora...



### CRÓNICA DE UMA MORTE ANUNCIADA

Os materiais de plástico têm os dias contados ou o anúncio da morte deste material é manifestamente exagerado? Lançámos...



### AGENTES ECONÓMICOS E POLÍTICOS EM SINTONIA NO COMBATE AO DESPERDÍCIO

PUB