



Plataforma europeia de resolução de litígios em linha

Apoia a sua empresa na assistência aos seus clientes

Efetua vendas em linha e procura outra forma de melhorar a assistência aos clientes? Recorra à plataforma europeia de resolução de litígios em linha (RLL) da UE. Esta ferramenta multilingue de utilização gratuita pode ajudar a sua empresa na resolução em linha de queixas de clientes, tanto a nível nacional como internacional, em apenas quatro etapas.



Um sítio para resolver litígios no âmbito do comércio eletrónico

Plataforma em linha



Em 25 línguas



Para 31 países



Apoia a sua empresa na resolução de litígios com os clientes



Em linha



Confidencialmente



Imparcialmente



Na sua própria língua



A sua obrigação jurídica:

incluir uma hiperligação para a plataforma na sua página Web e indicar o endereço de correio eletrónico da sua empresa no seu sítio.

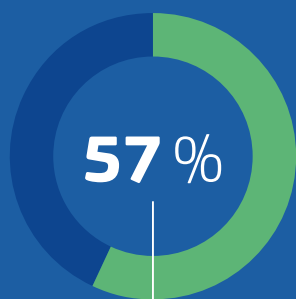
Objetivo da RLL:

apoiar a sua empresa na assistência aos seus clientes.

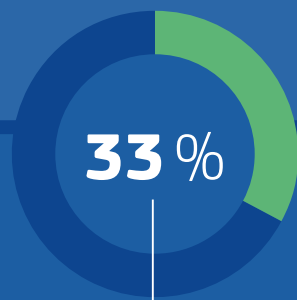


Acompanhe o ritmo dos seus clientes

Há cada vez mais pessoas a fazer compras em linha no estrangeiro

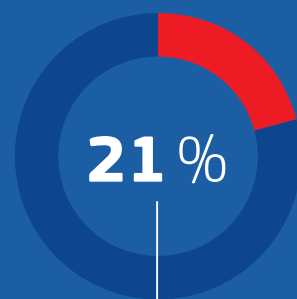


dos consumidores da UE fazem compras em linha



fazem compras em linha a outros países da UE

são mais 8% do que em 2012



têm problemas com as compras em linha

Precisa de dispor de formas eficazes de resolução de litígios com os clientes para proteger a sua reputação e as suas vendas

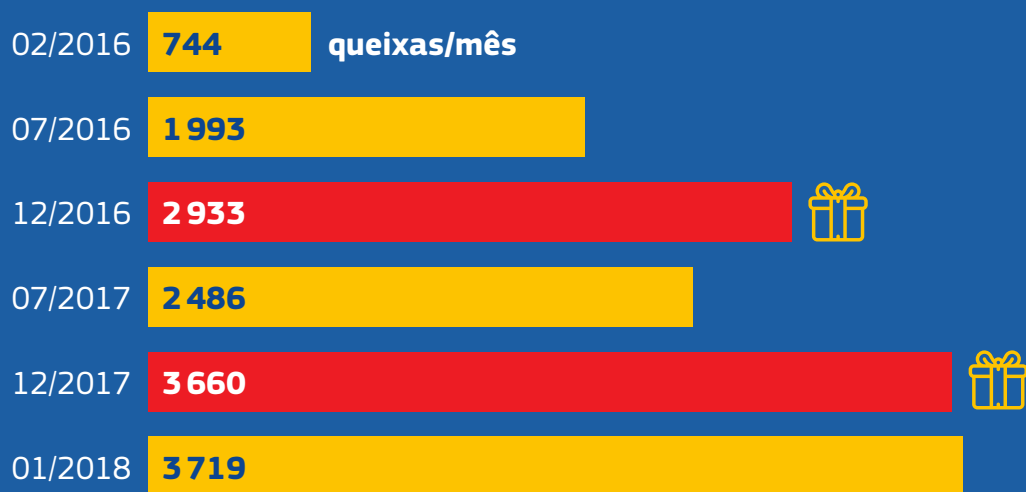
Os clientes já estão na plataforma

Nos dois primeiros anos



Uma média de 2 000 queixas/mês

Um aumento constante da utilização



Setores com maior número de queixas



Vestuário e
calçado



Bilhetes
de avião



Bens no
domínio das TIC



Promova a sua reputação, melhore o seu serviço



Cumpra as suas obrigações

Inclua a hiperligação e um endereço de correio eletrónico válido no seu sítio

E colha os benefícios



Registe-se na plataforma

É necessário um endereço de correio eletrónico válido para ter acesso ao formulário de registo e efetuar o registo na plataforma



Encontre soluções para problemas complicados

A RLL utiliza mais de 350 organismos independentes e de qualidade para a resolução de litígios em toda a Europa, com o objetivo de ajudá-lo a alcançar um acordo satisfatório com os seus clientes.



Antecipe-se à concorrência

Envolva-se neste processo, torne-o parte do serviço que presta e mostre que está empenhado na satisfação dos seus clientes.



Registe já a sua empresa

Não cumpra apenas a sua obrigação,
melhore a sua reputação

ec.europa.eu/consumers/odr