

Resolução Alternativa de Litígios

- PERGUNTAS FREQUENTES -

1. O QUE SÃO ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (ENTIDADES RAL)?

São as entidades autorizadas a efetuar a mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo em Portugal que estejam inscritas na lista de entidades RAL prevista pela Lei n.º 144/2015.

2. SOU OBRIGADO A ADERIR A UM CENTRO DE ARBITRAGEM?

A Lei n.º 144/2015 não impõe a adesão plena a qualquer Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, estabelecendo apenas um dever de informação sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (artigo 18.º), a cargo das empresas.

3. QUAIS AS VANTAGENS EM ADERIR A UM CENTRO?

A adesão plena apresenta as seguintes vantagens:

- **Para ambas as partes:** possibilidade de aceder a meios de resolução de litígios rápidos, eficazes, tendencialmente gratuitos e que privilegiam o consenso;
- **Para o consumidor:** maior confiança no profissional tendo em conta a existência de meios céleres e tendencialmente gratuitos para resolução de eventuais litígios;
- **Para o profissional:** maior confiança dos consumidores. Se estes souberem que, em caso de litígio, têm à sua disposição meios de resolução de litígios rápidos, eficazes e tendencialmente gratuitos, a propensão para o consumo é maior. A adesão plena pode ainda ser um importante fator de credibilização do profissional face aos concorrentes no mercado.

4. ONDE DEVO PUBLICAR QUE ADERI A UM CENTRO?

De acordo com o Guia Informativo preparado pela Direção-Geral do Consumidor com o título "Resolução Alternativa de Litígios de Consumo - Novas Regras", a informação sobre a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo deve constar sempre do sítio eletrónico do profissional (quando exista).

Adicionalmente, a informação deve também constar do Contrato, quando este seja reduzido a escrito. Nos demais casos, deve ser apresentada através de um suporte duradouro (por exemplo, um letreiro afixado no estabelecimento comercial, um dístico de adesão plena ou na própria fatura).

No que respeita às informações a transmitir, é importante indicar (se for o caso) a qualidade de aderente ("Empresa Aderente do Centro XXX") bem como os contactos do Centro (morada, telefone e e-mail) e informar os consumidores de que em caso de litígio poderão recorrer a essa entidade.

5. QUAIS SÃO OS DEVERES DAS EMPRESAS?

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços - incluindo aqueles que só vendem produtos ou prestam serviços através da Internet - estão obrigados a informar os consumidores sobre as entidades RAL disponíveis ou às que aderiram voluntariamente ou a que se encontram vinculados por força da lei (é o caso da arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais, isto é, a eletricidade, gás, água, resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais).

Só estão excluídos os prestadores de serviços de interesse geral sem contrapartida económica, tais como os serviços sociais prestados pelo Estado ou em seu nome, serviços de saúde e serviços públicos de ensino complementar ou superior.

6. COMO DEVEM SER PRESTADAS AS INFORMAÇÕES?

Estas informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e adequada ao tipo de bem e serviço que é vendido ou prestado, e serem facilmente acessíveis (visíveis) ao consumidor:

- ✓ No sítio eletrónico dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso este exista;
- ✓ E nos Contratos de Compra e Venda ou de Prestação de Serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão.

Não existindo Contrato escrito, a informação deve ser prestada noutro suporte duradouro, nomeadamente num letreiro afixado na parede ou aposto no balcão de venda ou, em alternativa, na fatura entregue ao consumidor.

7. A LEI PREVÊ ALGUM MODELO PADRONIZADO DE INFORMAÇÃO A PRESTAR AOS CONSUMIDORES?

Não. No entanto, as Empresas poderão, designadamente, utilizar a seguinte formulação:

a) Para as Empresas **já aderentes** a um ou mais Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo:

“Empresa aderente do Centro de Arbitragem XXX, com os seguintes contactos (...) Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a esta Entidade de Resolução de Litígios.

b) Para as empresas **não aderentes**:

“Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: nome(s) e contacto(s).

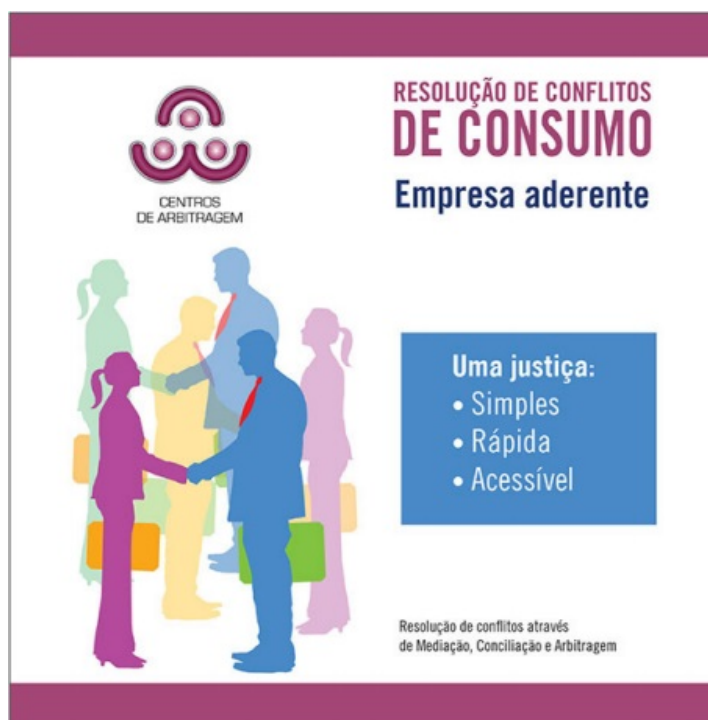
Exemplos:

- ✓ Uma Empresa que tem apenas um ou mais estabelecimentos comerciais num determinado concelho deverá indicar apenas a entidade RAL que tem competência para dirimir conflitos nesse concelho;
- ✓ Uma Empresa que exerça a sua atividade em todo o território nacional deverá indicar todas as entidades competentes.

Mais informações em Portal do Consumidor www.consumidor.pt”.

8. EXISTE ALGUM MODELO DE DÍSTICO DE INFORMAÇÃO SOBRE A ADESÃO A UM CENTRO DE ARBITRAGEM?

A Direção-Geral do Consumidor sugere o seguinte dístico:



Fonte: Direção-Geral do Consumidor

9. QUEM É RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES?

Cabe à ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e aos reguladores sectoriais nos respetivos domínios a fiscalização do cumprimento dos deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a decisão desses processos, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias se necessário.

ATENÇÃO: A informação dos consumidores sobre as entidades RAL disponíveis não dispensa os fornecedores de bens e prestadores de serviços de facultarem aos consumidores o Livro de Reclamações, obrigatório nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Para informações sobre a Lei n.º 144/2015 poderá também contactar a Direção-Geral do Consumidor pelo n.º 707 788 787.