

## Tem um litígio de consumo?

Sabia que deve sempre contactar primeiro o fornecedor do bem ou o prestador do serviço para tentar resolver o problema?

Sabia que pode resolver litígios de consumo fora dos tribunais?



A resolução alternativa de litígios de consumo disponibiliza uma justiça acessível, célere e simples, sem custos ou pouco dispendiosa para os consumidores.

Leia atentamente este folheto e fique a saber que, em caso de litígio de consumo, existem mecanismos à disposição dos consumidores e das empresas para os resolver.



O que deve saber:

## Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (vulgarmente designada RAL) abrange a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Entidades independentes, com pessoal especializado e de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação. Caso esse acordo não seja alcançado pode ainda recorrer-se ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido.



O que há de novo?

**Um novo regime jurídico: a Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro**, que veio transpor a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, **criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo.**



Que procedimentos  
estão abrangidos  
pela Lei  
n.º 144/2015?

### Os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios promovidos por uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), quando:

- os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços.
- respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços.
- sejam celebrados entre um fornecedor de bens ou prestador de serviços e consumidores estabelecidos e residentes, respetivamente, em Portugal e na União Europeia.

### Estão excluídos:

- os Serviços de Interesse Geral sem contrapartida económica tais como os serviços sociais prestados pelo Estado ou em seu nome;
- os serviços de saúde e os serviços públicos de ensino complementar ou superior;
- os litígios de empresas contra consumidores e as reclamações e pedidos de consumidores junto de empresas e de entidades reguladoras: *nestes casos os problemas devem ser resolvidos sem que as regras RAL sejam aplicáveis.*

# DEVERES DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO



# DEVERES DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO



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.



Atualmente, quantas entidades de resolução alternativa de litígios de consumo existem em Portugal e onde estão localizadas?

Há **10** Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a funcionar em Portugal. **7** são de competência genérica e de âmbito regional, encontrando-se localizados em: Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira. Existe **1** Centro de âmbito territorial nacional (supletivo), o CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo. Existem outros **2** centros de competência específica especializados no setor automóvel e no setor dos seguros.

Existem também **4** outras entidades que efetuam resolução extrajudicial de litígios de consumo nos termos do Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio.



O que devem fazer as entidades RAL já autorizadas para poderem continuar a exercer a sua atividade?

As entidades RAL previamente autorizadas e em funcionamento – por exemplo, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo – que pretendam continuar a promover a resolução de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços solicitam à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades RAL.



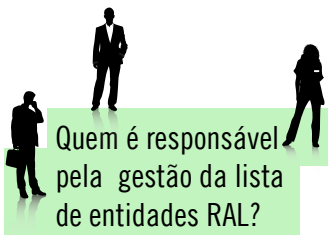
## Novas Entidades RAL

As novas entidades que pretendam fazer arbitragens terão de seguir o regime estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, obtendo a autorização do Ministro da Justiça para a realização dessas arbitragens. Na instrução dos pedidos **a Direção-Geral da Política de Justiça passa a ouvir previamente a Direção-Geral do Consumidor, que se deve pronunciar sobre o cumprimento dos requisitos** necessários para a sua inscrição na lista de entidades de RAL.



Quais são as principais obrigações das entidades RAL?

- Manter um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas aos procedimentos RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha reclamações;
- Facultar às partes aquelas informações num suporte duradouro, caso as solicitem;
- Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais;
- Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços;
- Aderir à plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha;
- Disponibilizar no seu sítio eletrónico na Internet o plano anual de atividades, orçamento anual, relatório anual de atividades e resumo das decisões arbitrais proferidas.



Quem é responsável pela gestão da lista de entidades RAL?

**A Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades RAL.**

**A Direção-Geral do Consumidor prepara a lista de todas as entidades RAL, que contém os seguintes elementos:**

- O nome, os contactos e o endereço dos sítios eletrónicos na Internet das entidades RAL;
- As taxas que cobram, quando existam;
- As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e procedimentos de tramitação;
- Os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos RAL;
- Os setores e as categorias de litígios abrangidos por cada entidade RAL;
- A comparência obrigatória das partes ou dos seus representantes, incluindo declaração da entidade RAL que esclareça se os procedimentos são procedimentos orais ou escritos;
- O carácter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante dos procedimentos RAL;
- Os motivos pelos quais a entidade RAL pode recusar o tratamento de um litígio.

A Direção-Geral do Consumidor comunicará à Comissão Europeia a lista das entidades RAL logo que esta se encontre elaborada, informando-a de eventuais alterações posteriores.



Quem e onde será divulgada a Lista de entidades RAL?

**A lista das entidades RAL elaborada pela Comissão Europeia, com base nos dados fornecidos pela Direção-Geral do Consumidor será divulgada pelas entidades RAL, pela própria Direção-Geral do Consumidor e pelo Centro Europeu do Consumidor:**

- nos seus sítios eletrónicos na Internet, através de uma ligação ao sítio eletrónico da Comissão Europeia;
- e, sempre que possível, em suporte duradouro nas suas instalações.

A Direção-Geral do Consumidor promoverá também a divulgação da lista pelas associações de consumidores e de fornecedores de bens ou prestadores de serviços, no portal do cidadão, e em quaisquer outros meios adequados.

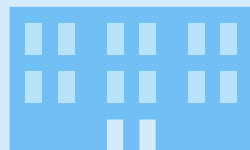
Qual o prazo de adaptação ao novo regime jurídico?  
6 meses:

- Os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados e em funcionamento à data da entrada em vigor da Lei n.º 144/2015 (23 de setembro de 2015) dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem ao seu regime e solicitarem à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades RAL, sob pena de ficarem impedidos de exercer a sua atividade na resolução de litígios de consumo.
- As entidades RAL constituídas nos termos previstos pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, e já registadas junto da Direção-Geral do Consumidor.

Compete à **Direção-Geral do Consumidor a fiscalização do cumprimento dos princípios e requisitos de funcionamento das entidades RAL**, bem como a instrução de processos de contraordenação e a decisão, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias, a essas entidades.



# DEVERES DAS EMPRESAS





## 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 e 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.

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 nouro suporte duradouro**, nomeadamente num letrero afixado na parede ou aposto no balcão de venda ou, em alternativa, na fatura entregue ao consumidor.

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 contatos. . .  
Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a esta Entidade de Resolução de Litígios.  
Mais informações em Portal do Consumidor [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)”**

Existe algum modelo de dístico de informação sobre a adesão a um centro de arbitragem?

A Direção-Geral do Consumidor sugere o seguinte dístico:



## 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 contato(s).  
Mais informações em Portal do Consumidor [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).”**

### Exemplificando:

- 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;
- Uma oficina reparadora de veículos automóveis deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse setor;
- Uma empresa seguradora deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse setor;
- Uma agência de viagens deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse setor.

Qual o prazo de adaptação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços a este novo regime?

Seis meses, ou seja, **a partir do dia 23 de março de 2016** todos os fornecedores e prestadores de serviços devem ter a informação disponível ao consumidor.

**Nota: As obrigações que decorrem da Lei n.º 144/2015 aplicam-se, com as devidas adaptações, a todos os setores económicos não excluídos pela referida lei, incluindo aqueles em que exista já legislação específica que preveja idêntica obrigação.**

# FISCALIZAÇÃO





# FISCALIZAÇÃO

Quem é responsável pela fiscalização do cumprimento da obrigação de informação dos consumidores?

Cabe à **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.

***O objetivo: resolver Litígios de Consumo***



## CONTACTOS

Direção-Geral do Consumidor  
Praça Duque de Saldanha, n.º 31  
1069-013 Lisboa

Telefone: 21 356 46 00

Telecópia: 21 356 47 19

Endereço eletrónico: [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

[www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

[www.facebook.com/dgconsumidor](https://www.facebook.com/dgconsumidor)

novembro 2015