

ATUAIS

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS (RAL) – OBRIGAÇÕES PARA AS EMPRESAS

22/01/2016

Publicada em 8 de setembro p.p., a Lei 144/2015 aprovou o novo enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução alternativa (extrajudicial) de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo e estabelecendo um dever de informação, cujo cumprimento é exigível a partir do próximo dia 23 de março, para as empresas fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços a consumidores.

Nos termos do artigo 18º da referida lei, esse dever de informação imposto aos fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos no país consiste, sem prejuízo dos deveres a que se encontrem setorialmente vinculados por força da legislação especial que se lhes aplique, no dever de informar os consumidores (pessoas singulares quando atuam com fins que não se incluam no âmbito das suas atividades comerciais, industriais, artesanais ou profissionais) relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.

Essa informação deve ser disponibilizada pelo fornecedor de bens/prestador e serviços (até 23 de março p.f....) de forma clara, compreensível e facilmente acessível (visível):

- no seu sítio eletrónico na Internet (caso dele disponha)
- nos contratos escritos de compra e venda/prestação de serviços que celebre com o consumidor, mesmo que constituam contrato de adesão (caso os tenha)
- noutro suporte duradouro (como letreiro afixado na parede ou apostado no balcão de venda ou, em alternativa, na fatura entregue ao consumidor)

Ora, e ao contrário da opinião que então defendemos quando comentámos o referido diploma, a Direção-Geral do Consumidor (DCC) entende que aquele dever de informação deve ser prestado por todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços a consumidores, incluindo os que só o fazem pela Internet, mesmo que não tenham aderido a qualquer entidade de conciliação, mediação ou arbitragem ou não estejam nem devam estar vinculados (como é o caso dos serviços públicos essenciais, como a eletricidade, gás, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais) à arbitragem necessária para resolução alternativa de conflitos de consumo.

Importando acima de tudo, porém, evitar que as empresas possam involuntariamente ser sancionadas por incumprimento da lei (a infração é punida com coima de €5.000 a €25.000, ou de €500 a €5.000 no caso de pessoas singulares, valores reduzidos a metade em caso de negligência ou tentativa), passamos a destacar algumas das informações disponibilizadas pela DGC no manual de perguntas/respostas que editou para o efeito, de modo a que as empresas possam cumprir mais este dever legal e comprovarem esse cumprimento a partir de 23 de março p.f..

Claro que o facto de ser obrigado a dar informação sobre os RAL junto dos quais o consumidor pode apresentar a sua queixa não obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a aceitar que o conflito de consumo seja resolvido pela entidade de RAL caso a esta não se encontre vinculado por adesão ou obrigação legal, situação em que se encontrará a generalidade das empresas.

Sugestões da Direção-Geral do Consumidor (disponíveis em www.consumidor.pt (<http://www.consumidor.pt>)):

Suporte/Letreiro/ Dístico...

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.

Não prevendo a lei qualquer modelo padronizado de informação, pode ser utilizada a seguinte formulação:

1. Pelas 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.

Mais informações em Portal do Consumidor (www.consumidor.pt (<http://www.consumidor.pt>)).

Dístico/letreiro sugerido:



(http://www.apcmc.pt/wp-content/uploads/consumo_1.jpg)

2. Pelas 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) [endereço eletrónico e morada]

Mais informações em Portal do Consumidor (www.consumidor.pt (<http://www.consumidor.pt>)).

Exemplos:

- a) 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;
- b) Uma empresa que exerça a sua atividade em todo o território nacional deverá indicar todas as entidades competentes;
- c) Uma oficina reparadora de veículos automóveis deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse setor;
- d) Uma empresa seguradora deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse setor;
- e) Uma agência de viagens deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse setor.

Como no setor do comércio de materiais de construção não existe centro de arbitragem ou qualquer outro centro especializado específico de resolução alternativa de litígios, as empresas que vendam bens ou prestem serviços a consumidores terão porventura que indicar mais que uma entidade de RAL, de entre aquelas que existem e estão registadas na DGC e que indicamos na lista infra.

A DGC indica que em Portugal há 10 Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a funcionar, sendo 7 de competência genérica e de âmbito regional (localizados em Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira), 1 de competência genérica e âmbito nacional (supletivo) e 2 de competência específica nos setores automóvel e dos seguros:

CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA	
CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa Tel.: 213 847 484 – das 15.00h às 17.00h / 91 922 55 40 Fax:213 845 201 E-mail: cniacc@fd.unl.pt (mailto:cniacc@fd.unl.pt) Web: http://www.arbitragemdeconsumo.org (http://www.arbitragemdeconsumo.org) / https://www.facebook.com/cniacc (https://www.facebook.com/cniacc)
Centro de Informação, Medição e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve	Contratos celebrados no Distrito de Faro Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro Tel.: 289 823 135 / Fax. 289 812 213 E-mail: cimaal@mail.telepac.pt (mailto:cimaal@mail.telepac.pt) / Web: www.consumidoronline.pt (http://www.consumidoronline.pt)
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	Contratos celebrados nos municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares e Miranda do Corvo Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º – 3000-172 COIMBRA Tel.: 239 821 690 /289 / Fax.: 239 821 690 E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com (mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com) Web: http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com (http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira. Rua dos Douradores, 116, 2º – 1100-207 LISBOA Tel: +351 218 807 000 / Fax: +351 218 807 038 E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt (mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt) / director@centroarbitragemlisboa.pt (mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt) Web: www.centroarbitragemlisboa.pt (http://www.centroarbitragemlisboa.pt)
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira	Contratos celebrados na Região Autónoma da Madeira Rua da Figueira Preta, n.º 10, 3.º andar – 9050-014 Funchal Tel.: 291 750 330 / Fax: 291 750 339 E-mail: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt (mailto:centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt)
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	Contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia. Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto Tel.: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109 E-mail: cicap@mail.telepac.pt (mailto:cicap@mail.telepac.pt) / web: www.cicap.pt (http://www.cicap.pt)
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave	Contratos celebrados nos municípios de Cabeceiras de Basto, Guimarães, Felgueiras, Fafe, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vieira do Minho e Vizela Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019, Guimarães. Tel.: 253 422 410 / Fax: 253 422 411 E-mail: triave@gmail.com (mailto:triave@gmail.com) / Web: www.triave.pt (http://www.triave.pt)

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)	Contratos celebrados nos municípios de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho, Vila Verde e Viana do Castelo. Rua D Afonso Henriques, nº 1 (Ed Junta de Freguesia da Sé) 4700 – 030 BRAGA Tel: 253 617 604 / Fax: 253 617 605 E-mail: geral@ciab.pt (mailto:geral@ciab.pt) Av Rocha Paris, nº 103 (Edifício Vila Rosa) 4900 – 394 VIANA DO CASTELO Tel: 258 809 335 / Fax: 258 809 389 E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt/ (mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt) Web: www.ciab.pt (http://www.ciab.pt)
CENTROS DE ARBITRAGEM DE COMPETÊNCIA ESPECIFICA	
Centro de Arbitragem do Setor Automóvel	Todos os conflitos de consumo ocorridos em território nacional decorrentes da: · Prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel; – Revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes; · Compra e venda de peças, órgãos e materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis; · Compra de veículos novos e usados; · Serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento. Av. República, 44, 3º esq. – 1050-194 LISBOA Tel.: 217 827 330 e 217 951 696 / Fax: 217 952 122 Telemóvel: 918 713 378 / 933 732 918 / 964 771 928 E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt (mailto:info@centroarbitragemsectorauto.pt) Web: http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/index.php (http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/index.php)

Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros	Litígios ocorridos em todo o território nacional decorrentes de contratos de seguros dos seguintes ramos automóvel, responsabilidade civil e multirriscos Av. Fontes Pereira de Melo nº11, 9º esq. – 1050-115 LISBOA Tel.: 213 827 700 / Fax: 213 827 708 E-mail: geral@cimpas.pt (mailto:geral@cimpas.pt) / Web: www.cimpas.pt (http://www.cimpas.pt) Rua Infante D. Henrique nº 73, 1º Piso – 4050-297 PORTO Tel.: 226 069 910 / Fax: 226 094 110 E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt (mailto:cimpasnorte@cimpas.pt) / Web: http://www.cimpas.pt (http://www.cimpas.pt)
---	--

Exemplo: uma empresa com estabelecimentos em Lisboa e Vila Real deverá indicar no seu site, contratos ou suporte o centro de arbitragem de Lisboa e o CNIACC. Em Lisboa, Porto e Faro, os centros de arbitragem de Lisboa, Porto e Algarve... e respetivos contactos.

Partilhar

 (<http://www.facebook.com/sharer.php?u=http://www.apcmc.pt/resolucao-alternativa-de-litigios-ral-obrigacoes-para-as-empresas/>)

 (<https://plus.google.com/share?url=http://www.apcmc.pt/resolucao-alternativa-de-litigios-ral-obrigacoes-para-as-empresas/>)

 ([mailto:?subject=Resolução alternativa de litígios \(RAL\) – obrigações para as empresas&body=%20http://www.apcmc.pt/resolucao-alternativa-de-litigios-ral-obrigacoes-para-as-empresas/](mailto:?subject=Resolução alternativa de litígios (RAL) – obrigações para as empresas&body=%20http://www.apcmc.pt/resolucao-alternativa-de-litigios-ral-obrigacoes-para-as-empresas/))

  (<http://twitter.com/share?url=http://www.apcmc.pt/resolucao-alternativa-de-litigios-ral-obrigacoes-para-as-empresas/&text=Resolu%C3%A7%C3%A3o+alternativa+de+lit%C3%ADgios+%28RAL%29+%E2%80%93+obriga%C3%A7%C3%B5es+para+as+empresas+>)

(<http://www.apcmc.pt/servicos/projetos/projeto-dinamizar/>) (<http://www.apcmc.pt/servicos/projetos/projeto-competitividade-e-internacionalizacao/>)

(<http://www.apcmc.pt/servicos/projetos/projeto-competitividade-e-internacionalizacao/>)

(<http://www.apcmc.pt/servicos/projetos/projeto-competitividade-e-internacionalizacao/>)

(<http://www.apcmc.pt/servicos/projetos/projeto-competitividade-e-internacionalizacao/>)

NOTÍCIAS

(<http://www.apcmc.pt/servicos/projetos/projeto-competitividade-e-internacionalizacao/>)

(<http://www.apcmc.pt/servicos/projetos/projeto-competitividade-e-internacionalizacao/>)

2016-02-12