

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



[Página inicial](#) » [Consumidores e Operadores Económicos](#) » [Área Económica](#) » Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

“As novas obrigações para os operadores económicos, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro - Resolução alternativa de litígios de consumo”

Resolução alternativa de litígios de consumo
Novas regras em vigor

Foi publicada a [Lei n.º 144/2015](#), de 8 de setembro, em vigor desde o dia 23 do mesmo mês, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelecendo o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços 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 e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

Grande parte do articulado do citado diploma legal versa sobre a constituição e o funcionamento das entidades de RAL.

No entanto, o artigo 18º, com a epígrafe **“Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços”**, cria obrigações novas para as empresas prestadoras de bens ou de serviços.

Quem se encontra abrangido por estas novas obrigações?

- Todas as pessoas singulares ou coletivas (empresas e empresários em nome individual);
- Que exerçam uma atividade económica: comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- Mesmo que não tenham estabelecimento comercial, e apenas vendam bens ou prestem serviços através da Internet;
- Essa a sua atividade não seja exclusivamente serviços de interesse geral sem contrapartida económica, serviços de saúde e serviços públicos de ensino complementar ou superior;
- Os destinatários dos seus bens ou serviços sejam **consumidores**.

O que devem informar?

- **Quais as entidades de RAL disponíveis, desde que as mesmas sejam competentes para dirimir litígios de consumo**,
 - 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;
 - Um operador económico que tem um ou mais estabelecimentos comerciais num determinado Concelho, deve indicar apenas a entidade RAL que tem competência para dirimir conflitos nesse Concelho;
 - Um operador económico que exerça a sua atividade em todo o território nacional deverá indicar todas as entidades competentes.
- **Ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária**
 - Serviços públicos essenciais: eletricidade; gás, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais.

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 na Internet** 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, preferencialmente **num letreiro afixado na parede ou apostado no balcão de venda**, ou em alternativa, na fatura ou recibo entregue ao consumidor.

Que informação deve ser dada sobre os RAL?

- Deverá ser indicada a **designação da entidade** RAL e o respetivo **sítio eletrónico na Internet**.
- Poderá ainda constar a morada e os contatos telefónicas da mesma.

Compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e aos reguladores setoriais nos respetivos domínios, a fiscalização dos deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, bem como a instrução dos processos de contraordenação e a aplicação das coimas e sanções acessórias.

A violação do disposto no artigo 18.º constitui contraordenação punível com coima de €500,00 a €5000,00, no caso de pessoas singulares, e de €5000,00 a €25000,00, no caso de pessoas coletivas. De referir que a negligência e a tentativa são puníveis, sendo os limites mínimos e máximos da coima reduzidos a metade.

Por último, o novo diploma estabeleceu uma norma transitória no seu artigo 24.º, nos termos do qual os fornecedores de bens ou prestadores de serviços dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem à presente lei, 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.

- **Brochura da Direção Geral do Consumidor**
(PDF, 1.654 KB)
- **Plataforma Eletrónica Europeia para a Resolução de Litígios de Consumo em Linha - Obrigações dos Operadores Económicos**

Última atualização: dezembro 2015