

Resolução Alternativa de litígios de Consumo

Novas Regras em vigor

Foi publicada a [Lei n.º 144/2015](#), de 8 de setembro, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelecendo o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo. 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.

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 aposto 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**.

A partir do dia 23 de março de 2016 todos os fornecedores e prestadores devem ter a informação disponível ao consumidor.

Lista de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)

Esta lista integra o primeiro conjunto de entidades RAL que já foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro.

CASA - Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

<http://www.arbitragemauto.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

<http://www.triave.pt/>

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.ciab.pt/pt/>

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros

<https://www.cimpas.pt/>

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

<http://www.consumoalgarve.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<http://www.cicap.pt>

Nota: Estão ainda em análise pedidos de outras entidades que pretendem integrar esta lista, esperando-se que nos próximos dias a Direção-Geral do Consumidor possa fazer nova comunicação dessas entidades à Comissão Europeia.

Antes de afixar esta informação deverá confirmar a entidade Ral em relação à sua atividade e localização.

Informação

Em caso de Litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígio de Consumo:

Nome: **CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Contacto: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

Mais Informações em Portal do Consumidor
www.consumidor.pt