

31 de Março de 2016

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro

Contactos

Tiago Vicente
atvicente@gonti.pt

Patricia Leiroa
pleiroa@gonti.pt

Magda Castro
mcastro@gonti.pt

Tânia Pereira
tpereira@gonti.pt

A presente Informação Fiscal destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Informação Fiscal não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso pretenda obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto utilize os emails referidos ou contacte gonti@gonti.pt.

www.gonti.pt

Nos termos do disposto no Art.º 18.º da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, as empresas fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços estão obrigadas a informar os adquirentes dos bens ou os consumidores dos serviços sobre a possibilidade de resolução de eventuais litígios pelas chamadas entidades RAL (resolução alternativa de litígios).

Tal informação deve ser clara e compreensível, deve estar acessível no *site* da empresa vendedora ou prestadora de serviços e deve constar dos contratos celebrados, sempre que estes sejam reduzidos a escrito, ou noutro documento de suporte, v.g. a factura ou recibo, ou ainda através de letreiro afixado no balcão de venda ou de atendimento.

O incumprimento da lei é punível com a coima mínima de 500,00 € para as pessoas singulares e de 5.000,00 € para as pessoas colectivas. A mera negligência é sempre punível.

Esta lei aplica-se apenas à resolução alternativa de litígios entre um fornecedor de bens ou prestador de serviços e um consumidor, sendo certo que por consumidor entende-se uma pessoa singular que actue com fins não comerciais, industriais, artesanais ou profissionais, aquilo a que vulgarmente se designa de consumidor final.

Esclarece-se, ainda, que a obrigatoriedade da comunicação da entidade RAL não impede as partes de acederem ao sistema judicial para a resolução de eventuais conflitos de consumo, já que o carácter obrigatório da decisão arbitral terá de ser aceite, por escrito, por ambas as partes (vendedor/prestador de serviços e consumidor).

Esta obrigação entrou em vigor no dia 23 de Março de 2016, sendo que também só nesta data a Direcção-Geral do Consumidor publicitou a lista das entidades RAL existentes e legalmente autorizadas.

Presentemente, são dez os centros de arbitragem de conflitos de consumo, sendo sete deles de competência genérica, distribuídos por zonas geográficas, um supletivo, de âmbito nacional, e dois de competência específica (sectores do automóvel e dos seguros) e.

A competência territorial do centro de arbitragem (entidade RAL) é determinada pelo local da celebração do contrato de compra e venda ou da prestação dos serviços que, por regra, coincide com o local da sede ou estabelecimento.

Contactos

Tiago Vicente

atvicente@gonti.pt

Patricia Leiroa

pleiroa@gonti.pt

Magda Castro

mcastro@gonti.pt

Tânia Pereira

tpereira@gonti.pt

A informação a prestar aos consumidores não está sujeita a dizeres específicos, podendo traduzir-se no seguinte: “Em caso de litígio, o consumidor poderá recorrer ao centro de arbitragem a seguir designado”, seguindo-se a sua indicação.

Segue em anexo a lista das 10 entidades RAL registadas na Direcção Geral do Consumidor.

Para mais informações poderá também consultar o site da DGC em www.consumidor.pt, ou telefonicamente através do número 707 788 787.

Nota: Foi utilizada informação disponibilizada pela APECA.

A presente Informação Fiscal destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Informação Fiscal não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso pretenda obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto utilize os emails referidos ou contacte gonti@gonti.pt.

www.gonti.pt