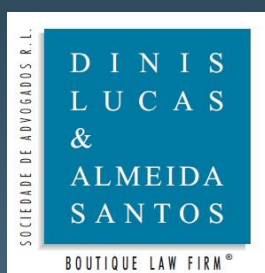


Newsletter

Dinis Lucas e Almeida Santos Sociedade de Advogados RL



Boutique law firm



geral@dlas.pt

www.dlas.com.pt

217 816 010

Av. Republica n° 50

7-A

1050-196

Lisboa

“ RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO – AS OBRIGAÇÕES DECORRENTES DA LEI 144/2015, DE 08 DE SETEMBRO ”

No dia 23 de Março de 2016, entrou em vigor a Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, a qual estabelece que todos os Fornecedores de Bens e Prestadores de Serviços – incluindo aqueles que só vendem produtos ou prestem serviços através da Internet - estão obrigados a informar os Consumidores sobre as entidades de RAL (Resolução Alternativa de Litígios).

Apenas 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, se encontram excluídos de prestar informação ao Consumidor quanto às entidades de RAL.

As informações ao Consumidor devem ser prestadas de forma clara, compreensível e adequada ao tipo de bem e serviço que é vendido /prestado.

Cumpra ainda referir que as informações ao Consumidor deverão constar no sítio electrónico dos Fornecedores de

Bens/Prestadores de Serviços, caso este exista, e nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços celebrados entre o Fornecedor de Bens/ 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 noutra suporte duradouro, nomeadamente num letreiro afixado na parede ou aposto no Balcão de Venda ou, em alternativa, na factura entregue ao Consumidor.

No caso de vendas online, em regra, é competente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo correspondente ao domicílio do Consumidor. Assim, as Empresas que vendam bens ou serviços através da Internet, devem informar os Consumidores sobre todos os Centros de Arbitragem existentes.

Os Consumidores deverão igualmente ser informados da existência de uma plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha e disponibilizar nos seus sítios electrónicos a ligação a essa plataforma: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Em alternativa, poderá ser utilizado o seguinte dístico:

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em <http://ec.europa.eu/consumers/odr> ou às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

1. CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Tel.: 213 847 484; E-mail: cniacc@fd.unl.pt
2. CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Tel.: 289 823 135; E-mail: cimaal@mail.telepac.pt; info@consumoalgarve.pt
3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
Tel.: 239 821 690/289. E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com
4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Tel.: 218807030.
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt
5. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Tel.: 225 508 349 / 225 029 791; E-mail: cicap@mail.telepac.pt
6. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral
Tel.: 253 422 410; E-mail: triave@gmail.com
7. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
Tel.: 253 617 604; E-mail: geral@ciab.pt
8. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira
Telefone: 291 215 070; E-mail: centroarbitragem.srias@madeira.gov.pt

Para mais informações consulte o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt

A Lei não prevê nenhum modelo padronizado da informação a prestar ao Consumidor. Contudo, tais informações/dísticos devem ter necessariamente as seguintes menções:

➤ PARA AS ENTIDADES JÁ ADERENTE A UM CENTRO DE ARBITRAGEM

*“Empresa aderente do Centro de Arbitragem [XXX], com os seguintes contactos:[XXX]
Em caso de litígio, o Consumidor pode recorrer a este Entidade de Resolução de Litígios.
Mais informações em Portal do Consumidor www.consumidor.pt”.*

Assim como o seguinte Dístico:



➤ PARA AS ENTIDADES NÃO ADERENTES A UM CENTRO DE ARBITRAGEM:

*“Em caso de litígio, o Consumidor pode recorrer a uma Entidade de resolução Alternativa de litígios de consumo: [nome e contacto]
Mais informações em Portal do Consumidor www.consumidor.pt”.*

Uma Empresa que tenha um ou mais Estabelecimentos Comerciais num determinado Concelho, deverá indicar apenas a Entidade RAL que tem competência para dirimir os conflitos nesse Concelho.

Já uma Empresa que exerça a sua actividade em todo o território nacional, bem como através de sítio online, deverá indicar todas as entidades competentes para resolução alternativa de litígio.

CONTRA-ORDENAÇÕES

As infracções cometidas pelos Fornecedores de Bens /Prestadores de Serviços, decorrentes da falta de informação aos Consumidores, serão punidas com:

- a) No caso de Pessoa Singular - € 500,00 a € 5.000,00
- b) No caso de Pessoa Colectiva - € 5.000,00 a € 25.000,00.

FISCALIZAÇÃO:

Cabe à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e aos Reguladores Sectoriais nos respectivos domínios, a fiscalização do cumprimento dos deveres de informação dos Fornecedores de Bens/Prestadores de Serviços.

ENTRADA EM VIGOR DA LEI N.º 144/2015

Todos os Fornecedores e Prestadores de Serviços devem ter a informação disponível ao Consumidor desde do dia 23 de Março de 2016.



Rita Dinis Lucas

Abril de 2016
Advogada Estagiária
rita.lucas@dlas.pt



Cristiana Sobreiro

Abril de 2016
Advogada Associada
cristiana.sobreiro@dlas.pt

A ser distribuída e consultada por Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não dispensando assistência profissional qualificada e apreciação casuística. O contexto da presente não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do autor. Para qualquer esclarecimento adicional sobre este assunto contacte-nos: geral@dlas.pt
