

CIRCULAR

Gabinete Jurídico-Fiscal

N/REF^a: 81/2015
DATA: 25/09/2015

Assunto: **Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)**

Exmos. Senhores,

Na sequência da publicação da Lei nº 144/2015, de 08/09 referente ao assunto em epígrafe, junto se remete informação com os principais aspectos deste regime jurídico.

Com os melhores cumprimentos,

Ana Vieira
Secretária-Geral

— INFORMAÇÃO —

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)

1. Enquadramento Normativo

Foi publicada a Lei nº 144/2015, de 08/09, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013. A referida Lei entrou em vigor 15 dias após a sua publicação.

2. Âmbito de aplicação

A) O novo normativo é aplicável:

- a) aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços, que sejam
- b) promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios, quando
- c) tais litígios sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e
- d) respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, que sejam
- e) celebrados entre fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

B) O novo normativo não é aplicável:

- a) a serviços de interesse geral sem contrapartida económica, designadamente os prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;

- b) aos serviços de saúde prestados por profissionais do sector, incluindo a prescrição e dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;
- c) aos prestadores públicos de ensino complementar ou superior;
- d) aos litígios movidos por fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores;
- e) aos litígios entre comerciantes (*regra constante só no texto da Directiva*);
- f) aos procedimentos desencadeados por consumidores junto de serviços de queixas ou reclamações geridos pelo comerciante ou prestador de serviços.

C) Considera-se :

- a) “**consumidor**” – uma pessoa singular que actue com fins não comerciais industriais, artesanais ou profissionais;
- b) “**fornecedor de bens ou prestador de serviços**” – uma pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, quando actue com fins que se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- c) “**litígio nacional**” – um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir no mesmo Estado-membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido;
- d) “**litígio transfronteiriço**” – um litígio em matéria idêntica ao litígio nacional se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado-membro diferente do do fornecedor de bens ou do prestador de serviços;
- e) “**entidades de RAL**” (resolução alternativa de litígios) – aquelas que, independentemente da sua designação, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela lei por meio de um dos procedimentos de RAL nela previstos e se encontrem inscritos nas listas de entidades de RAL (*ver adiante estas “listas”*).

3. Organização e inscrição de entidades de RAL

A Direcção-Geral do Consumidor (DGC) é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RAL.

À DGC compete avaliar o cumprimento, pelas entidades de RAL, de um conjunto de obrigações: por exemplo, manter sítio electrónico com informações sobre procedimentos de RAL, que permita aos consumidores apresentarem reclamação *on line* e pelos meios convencionais, aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, *etc.* O conjunto destas obrigações consta do art. 6º da Lei 144/2015.

As entidades de RAL nacionais, previamente autorizadas, que pretendam promover a resolução de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços através de um procedimento de RAL, solicitam à DGC a sua inscrição na lista de entidades de RAL.

A Directiva 2013/11/UE, que esta Lei portuguesa visa transpor, prevê (art. 15º/2) que os Estados-membros "devem incentivar as associações de comerciantes pertinentes a divulgar a lista de entidades de RAL [...] nos seus sítios *web* e por qualquer outro meio que considerem adequado". A Lei portuguesa citada não reflecte esta directiva, apenas obrigando:

- a) as entidades de RAL a assegurar a divulgação nos seus sítios electrónicos na Internet e a disponibilizar por escrito a quem o solicite informação clara e facilmente inteligível sobre um conjunto de elementos relacionados com o seu estatuto (de entidades de RAL) e os procedimentos e regras concretos da resolução alternativa de litígios a que se dedicam;
- b) a Direcção-Geral do Consumidor a elaborar uma lista de todas as entidades de RAL inscritas e a comunicá-la à Comissão Europeia.

As entidades de RAL, a DGC e o Centro Europeu do Consumidor devem divulgar em sítios electrónicos na Internet e, sempre que possível, em suporte duradouro nas suas instalações, a lista de entidades de RAL.

4. Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços

Além dos deveres específicos eventualmente resultantes de lei especial aplicável, os fornecedores de bens e prestadores de serviços estabelecidos em Portugal devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal (esta decorrente da arbitragem necessária), devendo ainda informar qual o sítio electrónico das mesmas. Estas informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio electrónico dos obrigados, caso exista, ou noutro suporte duradouro, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou o prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam forma escrita ou constituam contratos de adesão.

Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços dispõem de seis meses para se adaptarem ao novo normativo (nomeadamente, quanto aos *deveres de informação aos consumidores* referidos).

5. Procedimentos de resolução alternativa de litígios (algumas das regras principais)

As entidades de RAL devem assegurar que os procedimentos de RAL são eficazes, estão disponíveis e facilmente acessíveis (tanto *on line* como por meios convencionais).

As entidades de RAL devem assegurar a não obrigatoriedade do recurso a advogado e que os procedimentos de RAL são gratuitos (ou disponíveis contra uma taxa de valor reduzido).

Recebida uma reclamação, as entidades de RAL devem notificar as partes do litígio, devendo a decisão ser proferida no prazo máximo de 90 dias após a recepção da reclamação.

As entidades de RAL podem aprovar regras processuais que lhes permitam recusar o tratamento de um litígio, designadamente quando o consumidor não tiver tentado

previamente contactar o fornecedor de bens ou o prestador de serviços em causa para expor a sua reclamação e procurar resolver o assunto.

Os acordos escritos entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviço para recorrer a entidade RAL, antes de ocorrer o litígio, não podem privar os consumidores do direito de submeter o litígio a um tribunal judicial.

O carácter obrigatório da decisão arbitral deve ser aceite por escrito pelas partes.

6. Não obrigatoriedade de participação dos comerciantes

Nos termos do *Considerando* 49 da Directiva 2013/11/EU, que a Lei 144/2015 transpõe, não deverá ser imposta a obrigatoriedade de os comerciantes participarem em procedimentos de RAL, nem de os resultados de tais procedimentos vincularem, quando um consumidor tiver apresentado queixa contra eles. A Lei portuguesa também não consagra qualquer genérica obrigatoriedade de participação dos comerciantes ou prestadores de serviços em procedimentos de RAL nem do recurso aos mesmos.

Por outro lado, também nos termos da Directiva transposta, em nenhum caso poderia a legislação nacional impedir as partes em litígio de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial.

7. Centros de arbitragem de conflitos de consumo (transição)

Os Centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados em Portugal dispõem de seis meses para se adaptarem e requererem à DGC a sua inscrição na lista de entidades RAL, sob pena de os impedir de exercer a sua actividade de resolução de litígios de consumo.