CARLOS F. SANTOS CARVALHO ADVOGADO

MES: FEVEREIRO

CONSUMIDOR:

CIRCULAR N.º 16/2016

ASSUNTO: Resolução alternativa de litígios de consumo.

Lei n.º 144/2015 - 8 Setembro - Entrada em vigor.

Parece-nos ser conveniente, primeiro, identificar quem é **CONSUMIDOR**. O que vamos buscar à definição do n.º 1, art.º 2, da Lei n.º 24/96, — Lei de Defesa do Consumidor — de 31 Julho, última formulação, D.R. n.º 143, de 28/7/2014: "Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a **uso não profissional**, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios."

Feito isto, lembramos que a 8 Setembro 2015, foi publicado no D.R. n.º 175, 1.ª Série, a **LEI N.º 144/2015**, Fhs. 7251/58.

Trata a mesma, transpondo para o direito interno a Directiva n.º 2013/11/UE e a Directiva n.º 2009/22/CE, o seguinte (art.º 2):

" 1 – (...) procedimentos de <u>resolução extrajudicial de litígios</u> nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL) quando os mesmo sejam iniciados por <u>um consumidor</u> 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."

Ainda no art.º 2, mas no n.º 2, trata-se das "exclusões", destacando o seguinte:

" d) – litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores."

Agora no art.º 3, encontramos na al. c), esta definição de

"c) – <u>Consumidor</u> – uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Posto isto, a tal **RAL**, --- resolução alternativa de litígios ---, tem como finalidade a <u>mediação</u>; a <u>conciliação</u>; e, a <u>arbitragem</u>, na resolução de litígios, -- al. i), art.º 3. Para isso, está instalada uma,

CARLOS F. SANTOS CARVALHO

ADVOGADO

"REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO – que é a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as actividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios", – al. a), art.º 3. o que é orientado pela Direcção-Geral do Consumidor. Ora,

A RAL, entre outras obrigações, tem a seguinte:

" c – Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário."

Com juras de "conhecimentos"; "qualificações"; "independência"; "imparcialidade"; "transparência"; e, etc. e tal,

O n.º 1, art.º 10, determina que as entidades da RAL,

"I - (...) devem assegurar que os procedimentos de RAL são eficazes, estão disponíveis e facilmente acessíveis, tanto em linha (online) como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde se encontrem."

tudo ouro sobre azul, tanto assim que o n.º 2, desse art.º 10, que a RAL assegura, "... que as partes não têm de recorrer a um advogado". É tudo boa gente!...

Ora, e aqui queríamos chegar, o n.º 1, art.º 18, determina, --- e, repare, em termos imperativos, "devem" ---, o seguinte:

" 1 – (...) os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional **devem informar os consumidores** relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sitio electrónico na Internet das mesmas."

informação esta que deve ser prestada de forma: "... clara, compreensível e facilmente acessível", repare,

- " 2 (...) no <u>sítio electrónico</u> na Internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso exista;
 - bem.como nos contratos de compre e venda ou de prestação serviços (...);
 - ou ainda, noutro suporte duradouro."

Portanto, mais uma obrigação a cumprir por <u>todas</u> as Empresas nas condições indicadas. Se não o fizerem,

Claro, e não espere outra coisa, --- os Governos foram feitos para tentar sacar ao cidadão quanto mais dinheiro, melhor... ---, lá diz o n.º 1, art.º 23, desta Lei: as infraçções àquele art.º 18, constituem contra-ordenações, sendo puníveis com:

CARLOS F. SANTOS CARVALHO

ADVOGADO

- " a) coima entre 500,00€ e 5.000,00€, quando cometidas por uma pessoa singular;
- b) coima entre <u>5.000,00</u>€ e <u>25.000,00</u>€, quando cometidas por uma pessoa colectiva."

sendo que a negligência e a tentativa são puníveis, mas reduzidas a metade.

Como se disse acima, as entidades do RAL podem actuar em

três níveis:

- Procedimentos de <u>Conciliação</u>, o que vem regulado no art.º 12, desta Lei;
- Acordos (<u>mediação</u>), o que vem regulado no art.º 13; e,
- Procedimentos de <u>Arbitragem</u>, o quem vem regulado no art.º 14.

As entidades da RAL, estabelecidas em Portugal, que pretendem promover a resolução de litígios de consumo nacionais ou transfronteiriços, solicitam à Direcção-Geral do Consumidor a sua inscrição, tal como está regulado no art.º 16, da Lei. Após cumprir esta obrigação,

Vamos encontrar os

CENTROS DE ARBITRAGEM AUTORIZADOS PELO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA constam de <u>uma Lista</u> que, em Novembro de 2015, podia ser recolhido no

- Contacto: Direcção-Geral do Consumidor;
- Direcção: Praça Duque de Saldanha, n.º 31, 1069-013 Lisboa
- Telefone: 213564600
- Endereço Electrónico: dgc@dg.consumidor.pt

www.consumidor.pt

www.facebook.com/dgconsumidor

Essa lista tem 34 entidades apresentadas, com nome, direcção (a maior parte em... Lisboa); e, a indicação das "especialidades".

Agora, o motivo de vir à presença dos interessados nesta altura. Consta do n.º 4, do <u>art.º 24</u>, da Lei n.º 144/2015:

" 4 — Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços dispõem do prazo de seis (6) meses para se adaptarem à presente lei."

Como diz o site da D.G.C.,

" A partir de 23 de Março 2016 todos os fornecedores e prestadores de serviços devem ter a informação disponível ao consumidor."

Portanto, aqui fica a informação. Resta-nos alertar para o valor das coimas, no caso de não ligar nenhuma à informação que estamos a prestar.

Pr. Gen. Humberto Delgado, n.º 287, 5.º Esq. – Salas 65 a 67, 4000-288 PORTO ||

TELF.: 222 005 332 || FAX: 222 088 321 carlosfsantoscarvalho-1417p@adv.oa.pt

1. Souto Carrelio