CARLOS F. SANTOS CARVALHO
ADVOGADO

MÊS: MARÇO **CIRCULAR N.º 29/2016**

ASSUNTO: Resolução alternativa de litígios de consumo.
Lei n.º 144/2015, 8 Setembro – **2.ª Circular**.

Por intermédio da n/ Circular n.º 16/2016, de Fevereiro, demos conhecimento da OBRIGAÇÃO imposta pela Lei n.º 144/2015; de que, tal como consta do n.º 1, art.º 18,

" 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 encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio electrónico na Internet das mesmas".

Este dever de informar pode e deve ser cumprido, segundo o n.º 2, art.º 18, da Lei n.º 144/2015,

a) - de forma clara, compreensível e facilmente acessível;
b) - por meio do sítio electrónico na Internet, --- caso exista ---, dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços;
c) - bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor; mas,
d) - apenas quando estes tiverem a forma escrita; ou,
e) - ou, ainda, "...noutro suporte duradouro".

O n.º 4, art.º 24, da Lei, determina que,

" 4 – Os fornecedores de bens ou prestadores de serviço dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem à presente Lei".

o que terminou (o prazo de 6 meses) no passado dia 23 Março 2016, como alertamos.

Atenção: a al. c), art.º 3, desta Lei, define "consumidor", logo, só a estes se aplica, como sendo:

" c) – "Consumidor", uma **pessoa singular** quando actue **com fins que não se incluam** no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional". (sublinhados nossos).

Atenção: a Lei obriga a dar a informação; diz em que locais deve ser dada (sítio electrónico, contratos escritos; em, suporte duradouro). Mas, não diz como fazer, na prática. Daí,

Atrevemo-nos a apresentar um processo de efectuar a "Informação", que nos pareceu correcto e respeitar a Lei.

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

CARLOS F. SANTOS CARVALHO
ADVOGADO

MODELO

INFORMAÇÃO

" Para cumprimento do n.º 1; e, nos termos indicados no n.º 2, ambos do artigo 18, da Lei n.º 144/2015, de 8 Setembro, informa-se os Exm.os Clientes, pessoas singulares, actuando sem fins lucrativos, que esta empresa, "_____", adere:

a) - à resolução extrajudicial de litígios, expressa e regulada na LEI;

b) - sem exclusão da apreciação judicial do litígio;

c) - optando, em relação à Listagem, das entidades da RAL (Resolução Alternativa de Litígios), constantes, do site da Direcção-Geral do Consumo, --- endereço electrónico, dgc@dg.consumidor.pt ---, pelo:

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

d) - o Centro indicado tem o sítio electrónico:

" www.arbitragemdeconsumo.org "

e) - em qualquer altura a Empresa pode mudar de entidade de RAL, informando pela mesma via;

f) - o sítio electrónico da Empresa é: "_____".

_____, ___ de _____ de 2016

A Empresa,

(assinatura c/ carimbo)

---------- x ----------

A "Informação", além de apresentada no sítio da Empresa, --- se o tiver ---, deve ainda ser afixado, em suporte de papel, no escritório, --- hall de entrada, etc. ---, em local bem visível. Por exemplo, junto da informação, também ela que continua obrigatória, sobre o "Livro de Reclamações".

Naturalmente, as Empresas podem escolher na listagem de RAL, a entidade aí inscrita e registada junto da Direcção-Geral do Consumidor, que mais seja do seu agrado, ou conveniência. Necessário é que, a informação seja dada.

Existe uma "Informação", impresso, para as Empresas já aderentes a um Centro de Arbitragem.

Aconselhamos uma leitura atenta da informação da Direcção-Geral do Consumidor, "TEM UM LITÍGIO DE CONSUMO", in

" dgc@dg.consumidor.pt " – " www.consumidor.pt ".

Carlos F. Santos Carvalho

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