CARLOS F. SANTOS CARVALHO
ADVOGADO

MÊS: **CIRCULAR N.º 33/2016**

ASSUNTO: Resolução alternativa de litígios de consumo.
Lei n.º 144/2015, 8 Setembro – 3.ª Circular.

Correcto: esta é a 3.ª Circular sobre o assunto. Veja, p.f., as Circulares n.º 16/2016; 29/2016. Posto isto,

Procurando colher **mais informação** sobre o assunto em referência, tenha em atenção que:

— cada Empresa pode aderir, ou NÃO, a um **ou mais** Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo;

— que as entidades de "Resolução Alternativa de Litígios" (RAL), ou seja, autorizadas a efectuar a mediação, conciliação e arbitragem de litigíos de consumo, deverão estar inscritas na Direcção-Geral do Consumidor;

— que possui uma LISTA dessas entidades (RAL);

— essa LISTA é divulgada pela Direcção-Geral do Consumidor; e,

— efectivamente essa LISTA está publicada no sítio da D.G.C., com o endereço: dgc@dg.consumidor.pt; www.consumidor.pt..

Neste momento há 10 Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, em Portugal:

— 7 são de competência genérica e âmbito regional: Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana, Algarve e Madeira.

— 1 Centro de âmbito nacional, supletivo: o CNIACC, Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – vide Fh. 2, Lista.

— 2 Centros de competência específica no sector automóvel e no sector dos seguros.

Ora,

Indo a esse sítio, por ex., para uma Empresa que tivesse sede na cidade do Porto, a RAL que lhe interessava,

— porque abrangia a Área Metropolitana do Porto;

— que inclui os distritos de Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Valongo, Vila do Conde, Vila Nova de Gaia, dita, Área Metropolitana do Porto;

— seria a RAL que constava de Fh. 9, dessa Lista, ou seja:

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

"Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto" - CICAP

— o qual tem carácter especializado e de âmbito geográfico circunscrito à área metropolitana do Porto;

— com sede na Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6, 4050-225, PORTO;

— com o e-mail: cicap@cicap.pt; www.cicap.pt

— aí, extraiu-se a declaração "ADESÃO (PLENA)", que se junta – doc. n.º 1 –; bem como o Anexo, – doc. n.º 2.

— preenchidos os mesmos, assinados e carimbados, entregou-se (em duplicado) naquela Entidade;

— sem qualquer pagamento, sem demoras, a Direcção do Centro assinou e carimbou; devolvendo o duplicado. A seguir,

— a Empresa vai ao sítio do "CICAP" e colhe ali o dístico, em papel, de "EMPRESA ADERENTE";

— de posse desse dístico afixa o mesmo na Empresa. Como já dissemos, por ex., junto àquele outro, também obrigatório, de que a Empresa possui "Livro de Reclamações"; e,

— como exige o n.º 2, art.º 18, Lei n.º 144/2015, fará essa referência "...nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços", identificando o Centro a que aderiu;

— no CICAP recolheu-se um pequeno desdobrável, que se junta em fotocópia, --- doc. n.º 3 ---, com informação útil.

Lembramos que: **uma Empresa que tenha aderido à RAL**:

a) - o não cumprimento do art.º 18, da Lei n.º 144/2015, --- Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços ---;

b) - constitui, nos termos do n.º 1, art.º 23, daquela Lei,

c) - contra-ordenação, sendo punível com:

— coima entre € 500 e € 5000, quando cometidas por uma pessoa singular;

— coima entre € 5000 e € 25.000, quando cometidas por uma pessoa colectiva.

d) - sendo que a negligência e a tentativa são puníveis, mas os limites mínimo e máximos reduzidos a metade.

Daí,

A atenção que temos dedicado a mais esta obrigação legal.

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

Cumpra a LEI; evite a coima, **se aderiu** a uma Entidade de "Resolução Alternativa de Litígios" (RAL).

Junta-se:
- impresso de Adesão (Plena) – doc. n.º 1;
- anexo ao impresso, anterior – doc. n.º 2;
- fotocópia de desdobrável, disponibilizado no Centro.

Mas, posto isto, vejamos:

Mas, será que as Empresas **estão obrigadas** a aderir aos "...procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL)"?

Acontece que: a LEI N.º 144/2015 transpôs para o ordenamento jurídico português a : **DIRECTIVA N.º 2013/11/UE**, de 21 Maio 2013. Ora, essa Directiva no "Considerando (49)" é bem clara:

> " A presente directiva **não deverá impor** a obrigatoriedade de os comerciantes participarem em procedimentos de RAL, nem de os resultados de tais procedimentos os vincularem, quando um consumidor tiver apresentado queixa contra eles."

e, linhas abaixo, continua nestes termos:

> " Por conseguinte, a presente directiva **deverá aplicar-se** sem prejuízo de eventuais regras nacionais que tornem obrigatório ou sujeita a incentivos ou sanções a participação dos comerciantes nesses procedimentos, ou vinculativos os seus resultados para os comerciantes, desde que tal legislação não impeça as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial, tal como está previsto no art.º 47, da Carta Direitos Fundamentais da União Europeia."

Ora, nos sectores dos Clientes com que trabalhamos <u>não referenciamos</u> qualquer obrigação/imposição à **arbitragem obrigatória**. Logo,

Só os Srs. Industriais/Comerciantes **que aderirem** a qualquer entidade, legalmente constituída, de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), estará obrigada a cumprir os deveres de "Informação e Cooperação", inscritos no art.º 18, da Lei n.º 144/2015.

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

E, lendo de fio a pavio esta LEI não encontramos qualquer **obrigação** de adesão à Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. Pelo contrário,

O n.º 1, art.º 13, da Lei n.º 144/2015, prevê

" 1 – Os acordos efectuados entre consumidores e fornecedores de bens ou serviços, (...), celebrados antes da ocorrência de um litígio e através de forma escrita, (...)."

ou seja, um acto prévio e deixado inteiramente **à disposição das partes.**

Aliás, o tal "Considerando (49)", da Directiva, diz ainda:

" Todavia, a fim de assegurar que os consumidores tenham acesso a vias de recurso e que não sejam obrigados a renunciar às suas queixas, os comerciantes **deverão ser incentivados,** na medida do possível, a participar em procedimentos de RAL."

Portanto, podemos concluir:

A - a sua adesão a uma entidade RAL **não é obrigatória;**

B - contudo, poderá fazê-lo, – é livre de o fazer, repetimos –, pois poderá ter **benefícios;** é que,

C - se aderiu, em termos tal como atrás descritos, a uma RAL apresente perante os seus Clientes, **uma mais valia,** uma maior confiança; não teme pela qualidade dos seus produtos ou serviços;

D - caso esse Centro seja especializado, representa para o fornecedor/comerciante uma maior garantia;

E - como a inscrição é gratuita; a taxa a pagar pelos consumidores é de valor reduzido, – n.º 3, art.º 10, Lei n.º 144/2015 –, são outras mais valias. Além disso,

F - as entidades RAL podem recusar o litígio se, por ex.:

a) - o consumidor não tiver previamente contactado o consumidor;

b) - o litígio seja supérfluo ou vexatório – art.º 11.

Enfim, na nossa opinião, à sua consideração se vai aderir ou não a uma entidade RAL. Se o fizer, então terá de cumprir as disposições da Lei n.º 144/2015, obrigatoriamente.

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

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ADESÃO
(PLENA)

A EMPRESA _____

PESSOA COLETIVA _____

COM SEDE EM _____

_____

declara aderir ao Tribunal Arbitral do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, autorizado pela Portaria nº 81/2001 de 08 de Fevereiro, aceitando a Arbitragem como forma de resolução dos conflitos de consumo originados em vendas de bens ou serviços efetuados na Área Metropolitana do Porto.

Declara também acatar as decisões que vierem a ser tomadas pelo Juiz Árbitro.

Porto, de de

Pela Empresa

A Direção do Centro

_____
(Assinatura do Representante Legal e carimbo)

_____
(Carimbo)

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt

CENTROS DE ARBITRAGEM

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

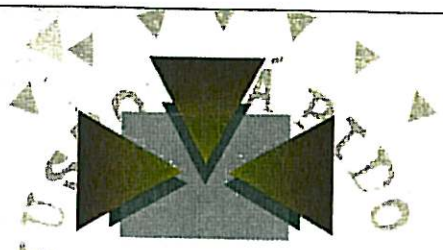
IDENTIFICAÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS SITOS NA ÁREA METROPOLITANA DO PORTO

Nº de Estabelecimentos	DESIGNAÇÃO COMERCIAL	MORADA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

Qualquer alteração dos elementos aqui descritos deverá ser comunicada ao Centro de Arbitragem com vista à atualização dos respetivos registos.

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt

CENTROS DE ARBITRAGEM



Símbolo da relação de confiança entre fornecedor e consumidor.

Se pretender inteirar-se dos seus direitos e deveres como consumidor ou fornecedor;

Se como Consumidor se sentir lesado por produto não conforme; ou por um serviço defeituosamente executado; ou ainda por um orçamento não cumprido; pode dirigir-se ao CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO, com os documentos disponíveis.

Se como Fornecedor zeloso da sua imagem, pretender prevenir possível conflito com os consumidores, pode recorrer ao CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO.

No movimentado mundo do consumo, há sempre a possibilidade de conflitos. Foi para prevenir e compor litígios que surgiu o **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.**

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto/Tribunal Arbitral do Porto tem como objetivo a resolução de conflitos de consumo na **Área Metropolitana do Porto.**

O **Serviço de Informação** tem como principais funções:

- Acolher e informar consumidores e fornecedores de bens e serviços
- Assegurar o tratamento das reclamações apresentadas

O **Serviço de Mediação** analisa as reclamações e procura que as partes cheguem a acordo.

O **Tribunal Arbitral**, constituído por um Juiz-Árbitro, aprecia e julga os conflitos: a decisão tem valor igual ao da sentença de um tribunal judicial.

Serviço gratuito.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

ASSOCIAÇÃO DOS COMERCIANTES DO PORTO

CENTRO DE ARBITRAGEM

REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO

PORTO Câmara Municipal

DIRECÇÃO-GERAL CONSUMIDOR

DECO ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR