

Resolução Alternativa de Litígios (RAL) de consumo Plataforma europeia de resolução de litígios em linha (RLL)

- Informação obrigatória para fornecedores de bens e serviços a consumidores finais -

ANEXOS:

- 1. Lei nº 144/2015
- 2. Regulamento UE nº 524/2013
- 3. FAQs DGConsumidor - RAL
- 4. Lista de entidades de RALs de competência genérica

A Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro, transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo.

Esta lei é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor 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.

Ora, não obstante a resolução extrajudicial de conflitos de consumo ter caráter voluntário, a partir de 23 de Março de 2016 os fornecedores de bens ou prestadores de serviços a consumidores, 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 (cf Artºs 18º e 24º da presente Lei) e respetivo sítio eletrónico na internet.

Esta obrigação de informação aplica-se às empresas que tenham contratos de compra e venda ou de prestação de serviços com consumidores finais, qualquer que seja a forma de venda, e deve ser prestada:

- no sítio da internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços, caso exista,
- e
- nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão. **Não existindo contrato escrito, a informação deve ser prestada noutro suporte duradouro, nomeadamente num letreiro afixado na parede ou aposto no balcão de venda, que pode assumir a forma indicada pela Direção Geral do Consumidor nas suas FAQs sobre esta matéria, que divulgamos em anexo.**



Paralelamente, os fornecedores de bens e prestadores de serviços estabelecidos na União Europeia que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha (*on line*) com consumidores finais, devem também disponibilizar nos seus sítios eletrónicos uma ligação à **plataforma RLL** ([aqui](#)) - plataforma europeia de resolução de litígios em linha (também designada plataforma ODR - *online dispute resolution*), que estará disponível a partir de 15 de Fevereiro de 2016, em aplicação do Regulamento UE nº 524/2013.

Informamos as empresas associadas que os sectores representados pela AGEFE não se encontram vinculados por imposição legal a qualquer arbitragem necessária.

Uma empresa fornecedora de bens ou prestadora de serviços ao consumidor, que tenha apenas um ou mais estabelecimentos comerciais num determinado concelho, deverá indicar apenas a entidade RAL que tem competência para dirimir conflitos nesse concelho. Uma empresa fornecedora de bens ou prestadora de serviços ao consumidor que exerça a sua atividade em todo o território nacional deverá indicar todas as entidades competentes. Será este, por exemplo, o caso de entidades que sejam fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços ao consumidor via internet.

Para os devidos efeitos enviamos em anexo a lista de RALs que, nos termos da Lei, está nesta data disponível no sítio de Internet da Direcção Geral do Consumidor, bem como o documento com FAQs que a DG Consumidor também elaborou. Estes documentos são passíveis de atualização pela DG Consumidor - <http://www.consumidor.pt/>.

Tal como oportunamente transmitimos à Direção Geral do Consumidor, a AGEFE considera que as obrigações que esta Lei comete aos fornecedores são claramente excessivas face ao estabelecido na Diretiva transposta (Diretiva 2013/11/EU), a qual apenas exige que os "comerciantes" informem os consumidores *"acerca da entidade ou entidades de RAL de que dependem, quando os comerciantes se comprometerem ou forem obrigados a recorrer a essas entidades para a resolução de litígios que os oponham aos consumidores"*.

Frisamos assim, de novo, que **a resolução extrajudicial de conflitos de consumo é voluntária**, e que a **presente obrigação de informar** o consumidor sobre as RAL disponíveis **não significa que o fornecedor tenha obrigação de aceitar que a resolução do possíveis litígios de consumo seja efetuada por uma entidade de RAL**, a menos que se encontre vinculado a esse procedimento por adesão ou obrigação legal.

Com os nossos melhores cumprimentos.

Director Executivo