

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

A **Lei nº 144/2015 de 08 de setembro**, veio transpor a Diretiva 2013/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo.

O referido diploma estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de **Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo.

1. O que são litígios de consumo?

São litígios iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, que 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 (artigo 2º nº 1 da Lei nº 144/2015).

2. O que é a RAL?

A RAL são mecanismos à disposição dos consumidores e das empresas para tentar resolver os litígios de consumo fora dos tribunais, de uma forma mais célere e pouco dispendiosa. A RAL abrange a **mediação**, a **conciliação** e a **arbitragem**. O processo de RAL inicia-se com uma tentativa de acordo por via da mediação ou da conciliação. No entanto, caso esse acordo não seja alcançado, os intervenientes podem ainda recorrer ao Tribunal Arbitral, através de um processo simples e rápido.

3. O que são entidades RAL?

São entidades independentes, com pessoal especializado, que de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável. Estas entidades estão autorizadas a efetuar a mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo. As referidas entidades têm de estar inscritas na lista prevista no artigo 17º da Lei nº 144/2015.

4. Quem é responsável pela gestão da lista de entidades RAL?

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

5. Quantas entidades RAL existem em Portugal?

Em Portugal, existem dez Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Sendo que, sete são de competência genérica e de âmbito regional, encontrando-se localizados em, Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira. Existe também o centro de âmbito territorial nacional (supletivo), o CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo. Existem ainda dois centros de competência específica especializados no setor automóvel e no setor dos seguros.

6. Como é que uma empresa sabe qual é a entidade RAL que deve indicar aos seus consumidores?

O **local da celebração do contrato de compra e venda de um bem ou da prestação de serviços**, que em regra coincide com o local do estabelecimento, determina o centro de arbitragem competente. Exemplificando:

- Uma empresa que tem 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 que exerça a sua atividade em todo o território nacional, deverá indicar todas as entidades competentes.
- Uma oficina reparadora de veículos, uma empresa seguradora ou uma agência de viagens, devem indicar as entidades especializadas para esses sectores.

7. Quem está obrigado a informar os consumidores sobre as entidades RAL?

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, incluindo aqueles que só vendem produtos ou prestam serviços através da Internet, estão obrigados a informar os consumidores sobre as entidades RAL disponíveis ou às que aderiram voluntariamente ou a que se encontram vinculados por força da lei. Só estão excluídos os prestadores de Serviços de Interesse Geral sem contrapartida económica tais como, os serviços sociais prestados pelo estado ou em seu nome, os serviços de saúde e os serviços públicos de ensino complementar ou Superior. As obrigações que decorrem da Lei nº 144/2015 aplicam-se, com as devidas adaptações, a todos os setores económicos não excluídos pela referida lei, incluindo aqueles em que exista já legislação específica que preveja idêntica obrigação.

8. Existe alguma imposição de adesão a uma entidade RAL?

A presente lei não impõe a adesão a qualquer entidade RAL, estabelecendo apenas um dever de informação sobre as entidades existentes. Mas, existe é o caso da arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais, como por exemplo para a eletricidade, gás, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais.

9. Como é que as empresas devem prestar essas informações?

Estas informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e adequada ao tipo de bem e serviço que é vendido ou prestado (artigo 18º nº 2 da Lei nº 144/2015). Assim:

- No **sítio eletrónico** dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso exista.
- Nos **contratos** de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam forma escrita ou constituam contratos de adesão.
- Não existindo forma escrita, a informação deve ser prestada num outro suporte duradouro, nomeadamente num **letreiro afixado** na parede ou aposto no balcão de venda ou na **fatura** entregue ao consumidor.

10. A lei prevê algum modelo padronizado de informação a prestar aos consumidores?

Não. No entanto, segue em anexo uma proposta de formulação de um letreiro (**Anexo II**).

11. Quem é responsável pela fiscalização do cumprimento da obrigação de informação a prestar aos consumidores?

Cabe à **Autoridade de Segurança Alimentar e Económica** e aos **reguladores sectoriais** nos respetivos domínios, a fiscalização do cumprimento destes deveres, a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a decisão desses processos, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias se necessário.

12. Qual a consequência do não cumprimento do dever de informação a prestar aos consumidores?

O incumprimento do dever de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços constitui **contraordenação**, punível com:

- Coima entre **€ 500 e € 5000**, quando cometidas por uma pessoa singular.
- Coima entre **€ 5000 e € 25 000**, quando cometidas por uma pessoa coletiva.

13. Quando se aplica este novo regime?

A Lei nº 144/2015 de 8 de setembro, entrou em vigor a 23 de Setembro de 2015, sendo que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços dispunham de 6 meses, contados a partir dessa data, para se adaptarem a este novo regime. Desta forma, desde **23 de Março de 2016** as empresas devem ter esta informação disponível para os seus consumidores.

ATENÇÃO: A informação dos consumidores sobre as entidades RAL disponíveis não dispensa os fornecedores de bens e prestadores de serviços de facultarem aos consumidores o **Livro de Reclamações**, obrigatório nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro.

Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (ADR)

Law no. 144/2015 of September 8 transposes Directive 2013/EU of the European Parliament and the Council of May 21, 2013, on alternative dispute resolution for consumer disputes.

This legislation establishes the legal framework for **Alternative Dispute Resolution (ADR)** mechanisms in Portugal, creating the Consumer Arbitration Network.

1. What are consumer disputes?

Consumer disputes are disputes initiated by a consumer against a supplier of goods or provider of services, relating to contractual obligations resulting from sales or service contracts concluded between established suppliers/providers and consumers residing in Portugal or in the European Union (Article 2, no. 1 of Law no. 144/2015).

2. What is ADR?

ADR consists of mechanisms available to consumers and businesses to resolve consumer disputes outside of court, in a quicker and less expensive manner. ADR includes mediation, conciliation, and arbitration. The ADR process starts with an attempt at resolution through mediation or conciliation. If no agreement is reached, the parties may resort to an Arbitration Court through a simple and swift procedure.

3. What are ADR entities?

These are independent bodies with specialized personnel who impartially help consumers and companies reach an amicable solution. These entities are authorized to carry out mediation, conciliation, and arbitration of consumer disputes and must be listed in the register mentioned in Article 17 of Law no. 144/2015.

4. Who manages the list of ADR entities?

The Consumer Directorate-General is the national authority responsible for organizing and disseminating the list of ADR entities (see **ANNEX I**).

5. How many ADR entities are there in Portugal?

There are ten Consumer Dispute Arbitration Centers in Portugal. Seven have general competence and regional scope, located in Lisbon, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, the Algarve, and Madeira. There is also a national-level center (subsidiary), CNIACC – National Center for Consumer Conflict Information and Arbitration. Two other centers have specific expertise, specializing in the automotive and insurance sectors.

6. How does a company know which ADR entity to indicate to its consumers?

The place where the sales or service contract is concluded—typically the business establishment's location—determines the competent arbitration center. Examples:

- A company with one or more stores in a particular municipality must indicate only the ADR entity responsible for disputes in that municipality.
- A company operating nationwide must indicate all competent ADR entities.
- A car repair shop, insurance company, or travel agency should indicate the entities specialized in those sectors.

7. Who is required to inform consumers about ADR entities?

All suppliers of goods and service providers, including those operating solely online, are required to inform consumers about the available ADR entities to which they are voluntarily affiliated or legally bound. Exemptions include providers of General Interest Services without economic consideration, such as state-provided or state-authorized social services, healthcare services, and public education services.

The obligations arising from Law no. 144/2015 apply, with the necessary adaptations, to all economic sectors not excluded by the law, including those with specific legislation imposing similar obligations.

8. Is there any obligation to join an ADR entity?

This law does not mandate adherence to any ADR entity but establishes the duty to inform about existing entities. However, mandatory arbitration applies in the case of essential public services such as electricity, gas, water and waste, electronic communications, and postal services.

9. How should businesses provide this information?

The information must be clear, understandable, and appropriate to the type of good or service being sold or provided (Article 18, no. 2 of Law no. 144/2015). It should be made available:

- On the website of the supplier or service provider, if applicable.
- In written contracts for sales or service provision, or in standard form contracts.
- If there is no written form, the information must be provided on another durable medium, such as a sign displayed on the wall or counter, or on the receipt provided to the consumer.

10. Is there a standardized format for this information?

No. However, a suggested sign template is provided (**Annex II**).

11. Who ensures compliance with the information obligation?

The Food and Economic Safety Authority (ASAE) and sectoral regulators are responsible for monitoring compliance, conducting administrative offense proceedings, and applying fines and other penalties if necessary.

12. What are the consequences of failing to inform consumers?

Failure to fulfill the duty to inform consumers constitutes an administrative offense, punishable by:

- A fine between **€500 and €5,000** for individuals.
- A fine between **€5,000 and €25,000** for legal entities.

13. When did this regime come into effect?

Law no. 144/2015 came into force on September 23, 2015. From that date, suppliers of goods and service providers had six months to adapt. Therefore, as of March 23, 2016, companies are required to provide this information to their consumers.

IMPORTANT: Informing consumers about the available ADR entities does not exempt suppliers of goods and service providers from also providing the Complaints Book, which is mandatory under Decree-Law no. 156/2005 of September 15.

If you'd like, I can also format this as a formal document or help with a shorter version depending on your needs.