

- CIRCULAR -

N. Ref^a: 07/2016

Data: 18/03/16

ASSUNTO: Resolução litígios consumo - obrigatoriedade para todas as empresas

Caros Associados,

A presente lei é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os litígios são iniciados **por um consumidor ou mais consumidores** contra um fornecedor de bens ou serviços e respeitem a obrigações contratuais, resultantes de compra e venda ou prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

Um conflito de consumo é o que resulta de uma **relação jurídica de consumo**, tendo sempre como partes um consumidor e um profissional (podendo, no entanto, estar em causa, de cada um dos lados, vários consumidores ou vários profissionais). **Negócios entre particulares e negócios entre profissionais não são de consumo.**

Importa ainda delimitar os conflitos de consumo às situações em que a reclamação é apresentada pelo consumidor. Se o consumidor não cumprir o contrato, nomeadamente não pagando o preço do bem ou do serviço, não estamos perante um conflito que possa ser qualificado como conflito de consumo. Isto porque a razão de ser da caracterização de um conflito como de consumo está na posição específica (de maior debilidade), em que o consumidor em regra se encontra.

Consumidor é a pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

• **DEVERES DAS EMPRESAS:**

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços (incluindo os que só vendem produtos ou prestam serviços através da internet) estão obrigados a informar os consumidores sobre as RAL disponíveis ou às que aderiram voluntariamente ou que se encontrem vinculadas por força da lei (caso da arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais: água, gás, eletricidade, comunicações eletrónicas e serviços postais).

Estas informações **devem ser prestadas de forma clara, compreensível e adequada ao tipo de bem e serviço que é vendido ou prestado, e serem facilmente acessíveis (visíveis) ao consumidor:**

- no sítio eletrónico na Internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso possuam;
- **e** 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 a forma escrita ou constituam contratos de adesão.

Não existindo contrato escrito, a informação deve ser prestada noutra suporte duradouro, preferencialmente num letreiro afixado na parede ou apostado no balcão de venda ou, em alternativa, na fatura entregue ao consumidor.

Caso a empresa não seja aderente, poderá utilizar, querendo, a seguinte formulação (válida apenas para estabelecimentos situados na área de abrangência territorial do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave).

“Em caso de litígio o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo (RAL):

TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave
(TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO)

Rua do Capitão Alfredo, nº1

4800-019 Guimarães

Telef.: 253 422 410 | Fax: 253 422 411 | E-mail: triave@gmail.com | www.triave.pt



Mais informações em Portal do Consumidor disponível em www.consumidor.pt”

Art.º 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro

• **Competência territorial do Triave:**

Apenas poderão ser submetidos a processo de Arbitragem os conflitos de consumo, resultantes da aquisição de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos que tenham ocorrido nos municípios de Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela.

Note-se, contudo, que apesar de esta informação dever ser prestada de forma obrigatória pelas empresas, estas não estão obrigadas a participar em procedimentos de RAL, nem em aderir a RAL.

Exemplificando:

- Um operador económico que tem apenas um ou mais estabelecimentos comerciais num determinado município da área de abrangência do “Triave”, bastará indicar apenas a entidade RAL (Triave – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave) que tem competência para dirimir conflitos nesse município;
- Um operador económico que exerça a sua atividade em todo o território nacional deverá indicar todas as entidades competentes (e já não apenas o Triave);

- Os operadores especializados existentes:

Combustíveis/Veículos



Seguros



DGC indica que em Portugal há 10 Centros de Arbitragem de Congenérica e de âmbito regional (localizados em Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira), 1 de competência genérica e âmbito nacional (supletivo) e 2 de competência específica nos setores automóvel e dos seguros:

CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA	
CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	<p>Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional</p> <p>Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa</p> <p>Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa</p> <p>Tel.: 213 847 484 – das 15.00h às 17.00h / 91 922 55 40</p> <p>Fax:213 845 201</p> <p>E-mail: cniacc@fd.unl.pt</p> <p>Web: http://www.arbitragemdeconsumo.org / https://www.facebook.com/cniacc</p>



ACIF

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL
E INDUSTRIAL DE VN FAMILIÇÃO

Centro de Informação, Medição e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve	<p>Contratos celebrados no Distrito de Faro</p> <p>Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro</p> <p>Tel.: 289 823 135 / Fax. 289 812 213</p> <p>E-mail: cimaal@mail.telepac.pt / Web: www.consumidoronline.pt</p>
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	<p>Contratos celebrados nos municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares e Miranda do Corvo</p> <p>Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º – 3000-172 COIMBRA</p> <p>Tel.: 239 821 690 /289 / Fax.: 239 821 690</p> <p>E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com</p> <p>Web: http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com</p>
Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	<p>Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.</p> <p>Rua dos Douradores, 116, 2º – 1100-207 LISBOA</p> <p>Tel: +351 218 807 000 / Fax: +351 218 807 038</p> <p>E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt</p> <p>Web: www.centroarbitragemlisboa.pt</p>
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira	<p>Contratos celebrados na Região Autónoma da Madeira</p> <p>Rua da Figueira Preta, n.º 10, 3.º andar – 9050-014 Funchal</p> <p>Tel.: 291 750 330 / Fax: 291 750 339</p> <p>E-mail: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt</p>
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	<p>Contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.</p> <p>Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto</p> <p>Tel.: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109</p> <p>E-mail: cicap@mail.telepac.pt / web: www.cicap.pt</p>
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave	<p>Contratos celebrados nos municípios de Cabeceiras de Basto, Guimarães, Felgueiras, Fafe, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vieira do Minho e Vizela</p> <p>Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019, Guimarães.</p> <p>Tel.: 253 422 410 / Fax: 253 422 411</p> <p>E-mail: triave@gmail.com / Web: www.triave.pt</p>



ACIF

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL
E INDUSTRIAL DE VN FAMILIÇÃO

<p>Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)</p>	<p>Contratos celebrados nos municípios de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho, Vila Verde e Viana do Castelo.</p> <p>Rua D Afonso Henriques, nº 1 (Ed Junta de Freguesia da Sé) 4700 – 030 BRAGA</p> <p>Tel: 253 617 604 / Fax: 253 617 605</p> <p>E-mail: geral@ciab.pt</p> <p>Av Rocha Paris, nº 103 (Edifício Vila Rosa) 4900 – 394 VIANA DO CASTELO</p> <p>Tel: 258 809 335 / Fax: 258 809 389</p> <p>E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt/ Web: www.ciab.pt</p>
<p>CENTROS DE ARBITRAGEM DE COMPETÊNCIA ESPECIFICA</p>	
<p>Centro de Arbitragem do Setor Automóvel</p>	<p>Todos os conflitos de consumo ocorridos em território nacional decorrentes da:</p> <ul style="list-style-type: none">· Prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel;<ul style="list-style-type: none">– Revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes;· Compra e venda de peças, órgãos e materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis;<ul style="list-style-type: none">· Compra de veículos novos e usados;· Serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento. <p>Av. República, 44, 3º esq. – 1050-194 LISBOA</p> <p>Tel.: 217 827 330 e 217 951 696 / Fax: 217 952 122</p> <p>Telemóvel: 918 713 378 / 933 732 918 / 964 771 928</p> <p>E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt</p> <p>Web: http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/index.php</p>
<p>Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros</p>	<p>Litígios ocorridos em todo o território nacional decorrentes de contratos de seguros dos seguintes ramos automóvel, responsabilidade civil e multirriscos</p> <p>Av. Fontes Pereira de Melo nº11, 9º esq. – 1050-115 LISBOA</p> <p>Tel.: 213 827 700 / Fax: 213 827 708</p> <p>E-mail: geral@cimpas.pt / Web: www.cimpas.pt</p> <p>Rua Infante D. Henrique nº 73, 1º Piso – 4050-297 PORTO</p> <p>Tel.: 226 069 910 / Fax: 226 094 110</p> <p>E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt / Web: http://www.cimpas.pt</p>

Exemplo: uma empresa com estabelecimentos em Lisboa e Vila Real deverá indicar no seu site, contratos ou suporte o centro de arbitragem de Lisboa e o CNIACC. Em Lisboa, Porto e Faro, os centros de arbitragem de Lisboa, Porto e Algarve... e respetivos contactos.

Refira-se ainda que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem ao regime da Lei RAL, ou seja, a partir do dia 23 de março de 2016, todos os fornecedores e prestadores de serviços devem ter a informação disponível ao consumidor.

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

Com os melhores cumprimentos

Paula Carvalho

(Gabinete Jurídico ACIF)