

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RALC)

LEI N.º 144/2015, DE 8 DE SETEMBRO



Jorge Morais Carvalho – 15 de março de 2016 – Viseu



ENQUADRAMENTO DA RALC EM PORTUGAL E NA EUROPA

- Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (transposta pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro).
- Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento RLL).

LEI N.º 144/2015, DE 8 DE SETEMBRO

- Âmbito de aplicação (arts. 2.º e 3.º).
- Princípios aplicáveis às entidades de RAL e aos respetivos procedimentos (arts. 6.º a 14.º).
- Dever de informação a cargo dos profissionais (arts. 18.º, 22.º e 23.º).

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- Noção de consumidor – art. 3.º, alínea c).
- Procedimentos de RALC – art. 3.º, alínea i).
- A Lei só se aplica quando o litígio seja apresentado à entidade de RALC por um consumidor – art. 2.º, n.º 2, alínea d).



Princípios



COMPETÊNCIA (ART. 7.º)

- As pessoas responsáveis pelos procedimentos de RALC devem ter conhecimentos adequados em Direito.
- E conhecimentos específicos sobre resolução de litígios de consumo.

INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE (ART. 8.º)

- Ausência de ligação com as partes (instruções de uma parte) e com o objeto do litígio (remuneração dependente do resultado do procedimento).
- Requisitos específicos quando o terceiro responsável pelo procedimento de RALC seja colaborador do profissional e por ele remunerado (n.º 6).

TRANSPARÊNCIA (ART. 9.º)

- Prestação de informação clara e inteligível por parte da entidade de RALC.
- Exemplos:
 - Regras de procedimento e de competência;
 - Eventuais custos;
 - Duração média do procedimento;
 - Consequências jurídicas do resultado;
 - (...).

ACESSIBILIDADE E EFICÁCIA (ART. 10.º)

- Gratuitade ou custo reduzido (n.º 3).
- Prazo máximo: 90 dias contados da receção do processo de reclamação completo (n.º 5).
- Prazo prorrogável por iguais períodos, no máximo de 2 vezes (n.º 6).

EQUIDADE (ART. 12.º)

- Possibilidade de as partes exprimirem a sua posição em prazo razoável.
- Notificação do resultado do procedimento e das suas razões;
- Possibilidade de representação por advogado ou assistência por terceiro (nos termos do artigo 10.º, n.º 2, as partes não podem ser obrigadas a recorrer a um advogado, independentemente do valor da ação).



Dever de informação



INFORMAÇÃO A PRESTAR (ART. 18.º, N.º 1)

- Dever de informação a cargo do profissional sobre as entidades de RALC disponíveis ou a que este esteja vinculado (por adesão ou imposição legal).
- O dever de informação genérico tem uma amplitude distinta consoante o âmbito territorial de atividade do profissional.
- A adesão plena a uma entidade de RALC não é obrigatória.

PRESTAÇÃO DA INFORMAÇÃO (ART. 18.º, N.º 2)

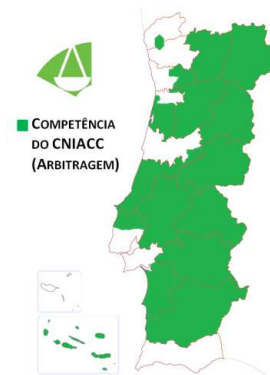
- Informação deve ser prestada de forma clara e compreensível;
- Meios de prestação da informação:
 - Sítio da internet;
 - Contrato, quando celebrado por escrito;
 - Suporte duradouro (fatura, letreiro, selo distintivo, entre outros).

FISCALIZAÇÃO E SANÇÕES

- A fiscalização compete à ASAE ou, nos domínios setoriais regulados, à autoridade reguladora setorialmente competente (ERSE, ANACOM, ERSAR, etc.) – art. 22.º, n.º 2.
- Coima entre 500€ e 5000€ (pessoa singular) ou entre 5000€ e 25000€ (pessoa coletiva) – art. 23.º, n.º 1.

COMO ADERIR AO CNIACC

- CNIACC tem competência residual (locais onde não existe outra entidade de RALC). Exemplo:Viseu.
- Informações:
www.arbitragemdeconsumo.org.
- Adesão ao CNIACC é gratuita, tal como os procedimentos.



CENTROS DE ARBITRAGEM

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO
Empresa aderente

Uma justiça:

- Simples
- Rápida
- Acessível

Resolução de conflitos através de Mediação, Conciliação e Arbitragem

ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

CNIACC
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa
Campus de Campolide • 1099-032 Lisboa
Telefone: 21 384 7484
E-mail: cniacc@fd.unl.pt
Site: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>
<https://www.facebook.com/cniacc>

REGULAMENTO RLL



INTRODUÇÃO

- Âmbito de aplicação: contratos celebrados em linha.
- Objetivo: criar uma plataforma de resolução de litígios em linha que permita aos consumidores apresentar a reclamação e à entidade de RALC conduzir o procedimento.
- Entrou em funcionamento no dia 15 de fevereiro de 2016.

LITÍGIOS INICIADOS POR UM PROFISSIONAL CONTRA UM CONSUMIDOR (ART. 2.º, N.º 2)

- Regulamento é aplicável a estes litígios.
- Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual define a sua permissão ou proibição e não está obrigado a que as entidades de RAL ofereçam este serviço.
- Não é possível em Portugal.

ENTIDADES DE RAL

- Lista.
- Critérios de competência das entidades de RALC não são alterados pelo Regulamento. Poderá uma entidade de RAL recusar conhecer de um litígio com fundamento nas suas regras de competência (territorial)? (art. 9.º, n.º 7).

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR (ART. 14.º)

■ Indicação:

- Site da plataforma de RLL;
- Endereço de correio eletrónico;
- Vinculação por adesão ou arbitragem necessária.

■ Exemplos:

- www.fnac.pt;
- www.vertbaudet.pt / www.continente.pt (entidades com adesão plena ao CNIACC).

SUGESTÕES BIBLIOGRÁFICAS

- João Pedro Pinto-Ferreira, “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na Lei n.º 144/2015”, in *Estudos de Direito do Consumo – Homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira*, DECO, 2016.
- Joana Campos Carvalho e Jorge Morais Carvalho, “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, in *RED – Revista Electrónica de Direito*, n.º 1, 2016.

Jorge Morais Carvalho



E-mail: jorgemoraiscarvalho@gmail.com



ResearchGate

