

DEVER DE INFORMAÇÃO DAS EMPRESAS AOS CONSUMIDORES RELATIVA A ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Conforme já divulgado, através da nossa Circular Informativa nº 09/2015, de 21.12.2015, a partir do **próximo dia 23 de Março de 2016**, todos **os fornecedores de bens ou prestadores de serviços** devem **informar os consumidores** relativamente às **entidades de Resolução Alternativa de Litígios** ou às que aderiram por sua livre iniciativa ou às que se encontrem vinculados por força de lei, devendo ainda informar qual o **sítio electrónico na Internet das mesmas**.

Esclarece-se que a adesão a uma Entidade de RAL não é obrigatória.

Recordamos que essas **informações** devem ser prestadas **de forma clara, compreensível e facilmente acessível ao consumidor**, através dos seguintes **meios**:

- no **sítio electrónico na Internet** dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso existam;
- nos **contratos de compra e venda ou de prestação de serviços** celebrados entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a **forma escrita** ou constituam contratos de adesão;
- **noutro suporte duradouro**, caso não exista contrato reduzido a escrito;

Na presente data, um vez que ainda se encontra em curso, também até ao dia 23 de Março, o prazo para as entidades se inscreverem como entidades de RAL, a Direcção Geral do Consumidor divulgou, no seu sítio da internet, a seguinte Lista de Entidades RAL:

**"Lista de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)
(criada em conformidade com o artigo 20.º da diretiva 2013/11/EU)**

Esta lista integra o primeiro conjunto de entidades RAL que já foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro.

CASA - Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

<http://www.arbitragemauto.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

<http://www.triave.pt/>

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.ciab.pt/pt/>

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros

<https://www.cimpas.pt/>

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

<http://www.consumoalgarve.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<http://www.cicap.pt>

Nota: Estão ainda em análise pedidos de outras entidades que pretendem integrar esta lista, esperando-se que nos próximos dias a Direção-Geral do Consumidor possa fazer nova comunicação dessas entidades à Comissão Europeia.”

De acordo com a Direcção-Geral do Consumidor e com a ASAE, as empresas devem informar quais as entidades **de RAL disponíveis, desde que as mesmas sejam competentes para dirimir litígios de consumo**, nos seguintes termos:

- 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 actividade em todo o território nacional deverá indicar todas as entidades competentes;
- Uma oficina reparadora de veículos automóveis deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse sector;
- Uma empresa seguradora deverá indicar a(s) entidade(s) RAL especializada(s) nesse sector;
- Uma empresa que se encontre vinculado por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária (é o caso dos serviços públicos essenciais, ou seja, gás, água, electricidade, resíduos, comunicações electrónicas e serviços postais), deve indicar essa entidade RAL.

Relativamente ao suporte duradouro mediante o qual pode ser cumprido o dever de informação, a Direcção Geral do Consumidor e a ASAE sugerem um letreiro afixado na parede ou colocado no balcão, sugerindo ainda, aquela primeira entidade, que o mesmo tenha a seguinte formulação.

“Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo:

- XXXXX (nome da Entidade RAL) e YYYYY (contacto).

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

Considerado, assim, as informações divulgadas quer pela Direcção Geral do Consumidor, quer pela ASAE, a generalidade das empresas com estabelecimento no concelho de Sintra poderá fazer afixar no seu estabelecimento o seguinte letreiro:

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer à
Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de
consumo:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de
Lisboa*

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

* (Competência na Área Metropolitana de Lisboa para conflitos no domínio do consumo, cujo valor não ultrapasse os 5.000,00€)

ou

- CNIACC – Centro Nacional de Informação e
Arbitragem de Conflitos de Consumo **

<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

** (Competência de âmbito nacional, com carácter supletivo relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo já existentes, e relativo a conflitos sem limite de valor).

Mais informações em Portal do Consumidor

www.consumidor.pt.”

Já as empresas que se dediquem à prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel, da revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes, compra e venda de peças, órgãos e materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis, compra de veículos novos e usados e prestação de serviços de estacionamento, poderão fazer afixar no seu estabelecimento o seguinte letreiro:

Em caso de litígio o consumidor pode
recorrer à Entidade de Resolução
Alternativa de Litígios de consumo:

- CASA - Centro de Arbitragem do Sector Automóvel
<http://www.arbitragemauto.pt/>

Mais informações em Portal do Consumidor
[www.consumidor.pt.](http://www.consumidor.pt)”