

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



PRECISA DE AJUDA NA RESOLUÇÃO DE UM CONFLITO DE CONSUMO?

OS CENTROS
DE ARBITRAGEM
AJUDAM-NO
DE FORMA RÁPIDA
E SEM COMPLICAÇÕES



SAIBA MAIS EM WWW.CONSUMIDOR.GOV.PT



Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



30 anos de experiência em Portugal - data da criação do primeiro centro de arbitragem de Conflitos de Consumo em Lisboa (o primeiro Centro na Europa).

Atualmente existem 12 entidades reconhecidas pelo Ministério da Justiça e pela Direção-Geral do Consumidor e notificadas à Comissão Europeia.

- Informam os consumidores;**
- Fazem mediação do conflito contactando o operador económico;**
- Fazem conciliação e arbitragem.**

Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



- ✓ As partes não têm de recorrer a advogado;
- ✓ Procedimentos de RAL são gratuitos (na maioria) ou estão disponíveis a um custo reduzido;
- ✓ Existe arbitragem necessária para os conflitos até € 5.000 ou se for serviço público essencial;
- ✓ Procedimentos decididos no prazo máximo de 90 dias;
- ✓ A sentença arbitral (decisão) tem o valor de uma sentença de um tribunal de 1.^a instância.



Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



Arbitragem Necessária, em especial

- ✓ Lei n.º 6/2011 de 10 de março - Procede à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de **serviços públicos essenciais**» e impõem a arbitragem necessária.
- ✓ Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto - Sujeita os **conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor**, à arbitragem necessária ou mediação, e obriga à notificação da possibilidade de representação por advogado ou solicitador nesses conflitos, procedendo à quinta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Sabia que os conflitos de consumo até 5.000€ estão sujeitos à mediação e arbitragem necessária?



Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços

Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional que sejam aderentes de um centro de arbitragem ou por imposição legal (Arbitragem Necessária dos Serviços Públicos Essenciais e litígios até 5.000 €) devem **informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis.**

Compete à ASAE ou à entidade sectorialmente competente, a fiscalização, Instrução dos Processos de Contraordenação e decisão desses processos



Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



Estas informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível:

- no sítio eletrónico na Internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços;
- 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;
- ou ainda noutro suporte duradouro: não existindo contrato escrito a informação deve ser prestada noutro suporte duradouro, designadamente num letreiro afixado na parede ou aposto no balcão de venda, na fatura entregue ao consumidor, em folheto informativo...

