



CARLOS PINTO DE ABREU
E ASSOCIADOS
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO



A 23 de Setembro de 2015 entrou em vigor a Lei 144/2015, que transpôs a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013. Esta Lei estabelece obrigações para os fornecedores de bens ou prestadores de serviços, a propósito da resolução extrajudicial de litígios no âmbito do consumo, e cria a Rede de Arbitragem de Consumo.

Apesar de a sua entrada em vigor ter ocorrido, em Setembro de 2015, a referida Lei concedeu aos fornecedores de bens ou prestadores de serviços o prazo de 6 (seis) meses para se adaptarem aos novos requisitos legais que lhes são agora impostos, sendo que esse prazo termina dia 23 de Março de 2016.

A entrada em vigor desta Lei teve como principal objectivo descongestionar os tribunais comuns e proporcionar respostas e soluções mais céleres e mais económicas aos consumidores numa situação de litígio. Mas que novidades traz, então, a Lei 144/2015?

Em primeiro lugar, a criação da Rede de Arbitragem de Consumo. Esta rede tem como fito assegurar a coordenação, utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas actividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios ocorrentes no âmbito do consumo. A rede de Arbitragem de Consumo promove, ainda, o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a recolha de informação estatística relevante relativa ao seu funcionamento.

Em segundo lugar, nos termos desta recente Lei, os fornecedores de bens e prestadores de serviço têm, agora, o dever de informar os consumidores acerca dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Existem três mecanismos de resolução alternativa de litígios no âmbito do consumo, a saber: a mediação, a conciliação e arbitragem.

A mediação auxilia o consumidor e o fornecedor de bens ou serviços a encontrarem uma solução amigável para o litígio, recorrendo a um mediador imparcial.

No âmbito da conciliação, o conciliador, de modo imparcial, propõe, ele próprio, uma solução a ambas as partes, tentando conduzi-las a um acordo.

Por fim, na arbitragem existe a intervenção de um árbitro que julga o caso de acordo com a lei ou segundo critérios de equidade, estabelecendo uma solução para o litígio.

A arbitragem é o método de resolução de litígios mais semelhante ao judicial e a decisão arbitral tem a mesma força e eficácia de uma sentença judicial.

Sucedem para que estes três mecanismos possam ser utilizados no âmbito de um conflito de consumo, é necessário que o litígio resulte de obrigações contratuais de compra e venda ou de prestações de serviços e que o consumidor seja uma pessoa singular que actue com um fim que não seja a sua actividade comercial, profissional, artesanal ou industrial.

Já o fornecedor de bens ou prestador de serviços poderá ser uma pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, que actue com fins que se incluam no âmbito da sua actividade comercial, profissional, artesanal ou industrial, ainda que representada por uma pessoa que actue em seu nome ou por sua conta.

Para que esta lei lhes seja aplicável, tanto o fornecedor de bens ou prestador de serviços como o consumidor têm de residir em Portugal ou num país da União Europeia.

Assim sendo, quando da celebração de um negócio, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços ficam obrigados a informar os consumidores acerca das entidades de resolução alternativa de litígios a que podem recorrer ou às quais se encontrem vinculadas por adesão ou vinculação legal decorrente da arbitragem necessária, bem como a informar os consumidores dos sites das referidas entidades de resolução alternativa de litígios.

Caso o fornecedor de bens ou prestador de serviços possua um site na internet, existe a obrigatoriedade de constar do mesmo as informações relativas aos mecanismos de resolução de litígios. Tal informação deve, ainda, constar dos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, caso os existam.

Para o sucesso dos mecanismos de resolução alternativa de litígios no âmbito do consumo, existem duas entidades essenciais: o Centro Europeu do Consumidor e a Direcção Geral do Consumidor.

Se o litígio for transfronteiriço, i.e., entre um fornecedor de bens ou prestador de serviços e um consumidor residentes em Estados-Membros diferentes, cabe ao Centro Europeu do Consumidor auxiliar o mesmo no acesso à entidade de resolução alternativa do litígio.

Este Centro Europeu do Consumidor desempenha, ainda, a importante função de ponto de contacto nacional da plataforma de RLL, ou seja, a plataforma electrónica de resolução de litígios de consumo em linha (online).

Todas as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo estão obrigadas a aderir a esta plataforma e a aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, incluindo os litígios de consumo em linha (online).

Por outro lado, a fiscalização do cumprimento dos deveres impostos e supra referidos cabe à Direcção Geral do Consumidor, competindo-lhe ainda organizar a inscrição e divulgação da lista de entidades de resolução alternativa de litígios em território nacional.

Em caso de incumprimento dos deveres supra expostos por parte dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, é instaurado pela Direcção Geral do Consumidor um processo de contraordenação, podendo os mesmos ser condenados em coima entre € 500 (quinhentos euros) e € 5.000 (cinco mil euros), quando se tratem de pessoas singulares ou entre € 5.000 (cinco mil euros) e € 25.000 (vinte e cinco mil euros), no caso de serem cometidas por pessoas colectivas.

Inês Pereira de Melo

Esta apresentação informativa é geral e abstrata, não substitui o adequado aconselhamento profissional para cada caso em concreto, não devendo, por isso, servir de base suficiente para qualquer tomada de decisão específica.
Para qualquer esclarecimento sobre o assunto, contacte-nos.