

Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo

Foi publicada, no dia 8 de setembro de 2015, a Lei n.º 144/2015, que transpõe para o ordenamento jurídico português a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e revoga os Decretos-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.

A Lei n.º 144/2015 estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) e, bem assim, o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede.

O referido diploma é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma RAL, quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

De acordo com a Lei n.º 144/2015, considera-se consumidora qualquer pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Entende-se por fornecedor de bens ou prestador de serviços qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Nos termos do mesmo diploma legal, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio eletrónico na internet das mesmas.

Segundo a Lei n.º 144/2015, tais informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio eletrónico na internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso exista, bem como 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, como por exemplo a afixação desta informação em quadro informativo nas instalações do fornecedor de bens e/ou prestador de serviços.

O incumprimento das obrigações acima referidas constitui contraordenação, sendo punível com coima entre EUR 500 e EUR 5.000, quando cometida por uma pessoa singular e entre EUR 5.000 e EUR 25.000, quando cometida por uma pessoa coletiva.

Os acordos efetuados entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços no sentido de recorrer a uma entidade de RAL, celebrados antes da ocorrência de um litígio e

através de forma escrita, não limitam os consumidores no direito que lhes assiste de submeter o litígio à apreciação e decisão de um tribunal judicial.

Nos termos da Diretiva 2013/11/EU, não deverá ser imposta a obrigatoriedade de os comerciantes participarem em procedimento de RAL, nem de os seus resultados os vincularem, quando um consumidor tiver apresentado queixa contra eles, exceto nos casos em que os comerciantes tenham dado expressamente o seu consentimento. Tal obrigatoriedade não resulta igualmente, de forma genérica, da Lei portuguesa.

A Lei n.º 144/2015 entrou em vigor no passado dia 22 de setembro de 2015 e concede aos fornecedores de bens ou prestadores de serviços um prazo de seis meses para se adaptarem às novas exigências legais, o qual termina a 22 de março de 2016.