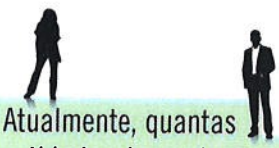
DEVERES DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO

DEVERES DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO

O que são entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (Entidades RAL)?

São as entidades autorizadas a efetuar a mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo em Portugal que estejam inscritas na lista de entidades RAL prevista pela Lei n.º 144/2015.



Atualmente, quantas entidades de resolução alternativa de litígios de consumo existem Portugal e onde estão localizadas?

Há 10 Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a funcionar em Portugal. 7 são de competência genérica e de âmbito regional, encontrando-se localizados em: Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira. Existe 1 Centro de âmbito territorial nacional (supletivo), o CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo. Existem outros 2 centros de competência específica especializados no setor automóvel e no setor dos seguros.

Existem também 4 outras entidades que efetuam resolução extrajudicial de litígios de consumo nos termos do Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio.

O que devem fazer as entidades RAL já autorizadas para poderem continuar a exercer a sua atividade?

As entidades RAL previamente autorizadas e em funcionamento – por exemplo, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo - que pretendam continuar a promover a resolução de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços solicitam à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades RAL.

Novas Entidades RAL

As novas entidades que pretendam fazer arbitragens terão de seguir o regime estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, obtendo a autorização do Ministro da Justiça para a realização dessas arbitragens. Na instrução dos pedidos **a Direção-Geral da Política de Justiça passa a ouvir previamente a Direção-Geral do Consumidor, que se deve pronunciar sobre o cumprimento dos requisitos** necessários para a sua inscrição na lista de entidades de RAL.

Quais são as principais obrigações das entidades RAL?

- Manter um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas aos procedimentos RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha reclamações;
- Facultar às partes aquelas informações num suporte duradouro, caso as solicitem;
- Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais;
- Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços;
- Aderir à plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha;
- Disponibilizar no seu sítio eletrónico na Internet o plano anual de atividades, orçamento anual, relatório anual de atividades e resumo das decisões arbitrais proferidas.

Quem é responsável pela gestão da lista de entidades RAL?

A Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades RAL.

A Direção-Geral do Consumidor prepara a lista de todas as entidades RAL, que contém os seguintes elementos:

- O nome, os contactos e o endereço dos sítios eletrónicos na Internet das entidades RAL;
- As taxas que cobram, quando existam;
- As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e procedimentos de tramitação;
- Os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos RAL;
- Os setores e as categorias de litígios abrangidos por cada entidade RAL;
- A comparência obrigatória das partes ou dos seus representantes, incluindo declaração da entidade RAL que esclareça se os procedimentos são procedimentos orais ou escritos;
- O caráter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante dos procedimentos RAL;
- Os motivos pelos quais a entidade RAL pode recusar o tratamento de um litígio.

A Direção-Geral do Consumidor comunicará à Comissão Europeia a lista das entidades RAL logo que esta se encontre elaborada, informando-a de eventuais alterações posteriores.

Quem e onde será divulgada a Lista de entidades RAL?

A lista das entidades RAL elaborada pela Comissão Europeia, com base nos dados fornecidos pela Direção-Geral do Consumidor **será divulgada pelas entidades RAL, pela própria Direção-Geral do Consumidor e pelo Centro Europeu do Consumidor:**

- **nos seus sítios eletrónicos na Internet, através de uma ligação ao sítio eletrónico da Comissão Europeia;**
- **e, sempre que possível, em suporte duradouro nas suas instalações.**

A Direção-Geral do Consumidor promoverá também a divulgação da lista pelas associações de consumidores e de fornecedores de bens ou prestadores de serviços, no portal do cidadão, e em quaisquer outros meios adequados.

Qual o prazo de adaptação ao novo regime jurídico?
6 meses:

- **Os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados e em funcionamento à data da entrada em vigor da Lei n.º 144/2015** (23 de setembro de 2015) dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem ao seu regime e solicitarem à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades RAL, sob pena de ficarem impedidos de exercer a sua atividade na resolução de litígios de consumo.
- **As entidades RAL constituídas nos termos previstos pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, e já registadas junto da Direção-Geral do Consumidor.**

Compete à **Direção-Geral do Consumidor a fiscalização do cumprimento dos princípios e requisitos de funcionamento das entidades RAL**, bem como a instrução de processos de contraordenação e a decisão, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias, a essas entidades.