

Tem um litígio de consumo?

Sabia que deve sempre contactar primeiro o fornecedor do bem ou o prestador do serviço para tentar resolver o problema?

Sabia que pode resolver litígios de consumo fora dos tribunais?

A resolução alternativa de litígios de consumo disponibiliza uma justiça acessível, célere e simples, sem custos ou pouco dispendiosa para os consumidores.

Leia atentamente este folheto e fique a saber que, em caso de litígio de consumo, existem mecanismos à disposição dos consumidores e das empresas para os resolver.



O que deve saber:

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (vulgarmente designada RAL) abrange a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Entidades independentes, com pessoal especializado e de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação. Caso esse acordo não seja alcançado pode ainda recorrer-se ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido.



O que há de novo?

Um novo regime jurídico: a Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, que veio transpor a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo.



Que procedimentos
estão abrangidos
pela Lei
n.º 144/2015?

Os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios promovidos por uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), quando:

- os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços.
- respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços.
- sejam celebrados entre um fornecedor de bens ou prestador de serviços e consumidores estabelecidos e residentes, respetivamente, em Portugal e na União Europeia.

Estão excluídos:

- os Serviços de Interesse Geral sem contrapartida económica tais como os serviços sociais prestados pelo Estado ou em seu nome;
- os serviços de saúde e os serviços públicos de ensino complementar ou superior;
- os litígios de empresas contra consumidores e as reclamações e pedidos de consumidores junto de empresas e de entidades reguladoras: *nestes casos os problemas devem ser resolvidos sem que as regras RAL sejam aplicáveis.*