

Enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo: deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços

A Garrigues analisa as principais implicações da [Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro](#), nos termos da qual, recorda-se, o prazo de que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços dispõem para se adaptarem aos deveres de informação da mesma decorrentes termina hoje, dia **23 de março de 2016**.

1. Âmbito de aplicação

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe para a ordem jurídica interna 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, veio estabelecer os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede.

A referida Lei é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços 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 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.

Para os efeitos do disposto na referida lei, considera-se «Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», uma 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 (cf. artigo 3.º).

2. Deveres de informação dos fornecedores de bens e prestadores de serviços

Sem prejuízo dos deveres a que se encontrem sectorialmente vinculados por força da legislação especial que se lhes aplique, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores sobre **a identificação, contactos e sítio eletrónico das entidades de RAL disponíveis ou a que se encontrem vinculadas por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária**.

As entidades de RAL, a Direção-Geral do Consumidor e o Centro Europeu do Consumidor devem divulgar 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 lista das entidades de RAL elaborada pela Comissão Europeia, incumbindo à Direção-Geral do Consumidor promover a divulgação da lista nos sítios eletrónicos na Internet das associações de consumidores e de fornecedores de bens ou prestadores de serviços, no portal do cidadão, bem como por quaisquer outros meios tidos por adequados.

As informações acima referidas devem ser prestadas pela empresa de forma clara, compreensível e facilmente acessível, devendo constar: **(i)** do sítio eletrónico na Internet da empresa, caso exista; bem como **(ii)** dos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços celebrados entre a empresa e os consumidores, quando tais contratos assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão; ou, não existindo contrato escrito, **(iii)** de outro suporte duradouro (e.g. um letreiro apostado na parede ou no balcão de venda ou informações apostas nas faturas e/ou recibos).

Note-se que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem à lei, contados desde a data da sua entrada em vigor (i.e., 23 de setembro de 2015), estando, portanto, obrigados a cumprir os procedimentos acima referidos **a partir de hoje, 23 de março de 2016** (cf. artigos 24.º, n.º 4 e 26.º da Lei n.º 144/2015).

3. Contraordenações

Sem prejuízo do disposto na legislação especial aplicável sectorialmente pelas autoridades competentes, o incumprimento das obrigações acima referidas pelos fornecedores de bens ou prestadores de serviços constitui uma contraordenação, punível com coima que pode variar entre **€ 500 e € 5.000**, quando cometida por uma pessoa singular, ou entre **€ 5.000 e € 25.000**, quando cometida por uma pessoa coletiva, sendo certo que a negligência e a tentativa são igualmente puníveis, sendo os limites mínimos e máximos da coima reduzidos a metade.

4. Nota final

Uma nota final para referir que há determinados fornecedores de bens ou prestadores de serviços que se encontram sectorialmente vinculados a deveres adicionais por força da legislação especial que lhes é aplicável (e.g. as empresas de e-commerce ou comércio eletrónico e os fornecedores de bens e serviços online, que dispõem de obrigações e prazos específicos, nomeadamente os decorrentes do Regulamento n.º 524/2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), que entrou parcialmente em vigor no passado dia 9 de janeiro de 2016).

Para mais informações, bem como para discutir em maior detalhe qualquer dos aspetos mencionados nesta publicação, por favor contacte-nos.

Lisboa

João Duarte de Sousa

joao.duarte.de.sousa@garrigues.com

T +351 213 821 200

Porto

Rui Valente

rui.valente@garrigues.com

T +351 226 158 860

André Gualter de Vasconcellos

andre.gualter.vasconcellos@garrigues.com

T +351 226 158 860