

N/ Ref. CIRCULAR 005/2016

V/ Ref.

Data: PORTO, 2016/03/11

**ASSUNTO: RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)
– LEI 144/2015**

Exmos. Senhores:

Serve a presente para informar que com a publicação da Lei n.º 144/2015, foi alterado significativamente o regime de **Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)**, cujas alterações **entram em vigor no próximo dia 23/03/2016**. As principais características e obrigações desse regime são as seguintes:

- O RAL aplica-se às relações entre as empresas e os consumidores finais, ficando excluídas as relações entre empresas;
- As entidades RAL estão autorizadas, por Lei, a efetuar a mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, constituindo uma alternativa, mais económica e menos demorada do que o recurso aos tribunais;
- As empresas podem aderir ao RAL adequado à sua atividade e localização geográfica. A adesão não é obrigatória, mas se for efetuada será obrigatoriamente a essa entidade que o consumidor terá que recorrer em caso de litígio. Se não aderir o consumidor poderá selecionar a entidade a que pretende recorrer;
- **Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços estão obrigados a informar os consumidores**, de forma clara, compreensível e adequada ao tipo de bem vendido e serviço prestado, sobre as entidades RAL disponíveis, ou às que aderiram voluntariamente;
- Caso as **empresas tenham sítio na internet, nele tem obrigatoriamente que constar essa informação**;

- Também tem que constar 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.

- Não existindo contrato escrito a informação deve ser prestada noutra suporte duradouro, nomeadamente num **letreiro afixado na parede** ou aposto no balcão de venda ou, em alternativa, na **fatura** entregue ao consumidor;

- As empresas que não divulguem as entidades de RAL competentes poderão ser sancionadas com **coimas** que vão de **€ 500 a € 5.000**, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de **€ 5.000 a € 25.000**, se for uma pessoa coletiva (ex: sociedade por quotas ou anónima). A entidade competente para a fiscalização é a ASAE;

Caso pretendam aderir a alguma entidade RAL, o n/ escritório poderá tratar desse processo. A listagem dessas entidades e informação adicional sobre este assunto pode ser encontrada em: <http://www.consumidor.pt>.

Aconselhamos, desde já, os nossos clientes que têm **sítios na Internet** que contactem os responsáveis pela elaboração dos mesmos para que a **informação** respetiva neles **conste a partir do dia 23/03/2016**.

O n/ escritório poderá auxiliar na **elaboração dos cartazes** que **têm que estar afixados**. No entanto aqueles cuja atividade não contempla a existência de um local com venda a público terão que **contactar os responsáveis pelos programas de faturação ou as tipografias** que imprimem as suas faturas de modo a que **a partir do dia 23/03/2016 essa informação seja impressa nas mesmas**.

Ficamos ao dispor para qualquer esclarecimento adicional.

Com os nossos cumprimentos, nos subscrevemos.

Atentamente