

**Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro**

**Transpõe 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, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio**

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que entrou em vigor no passado dia 23 de setembro, 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, estabelecendo o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Tal Diretiva é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços relativos a obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços entre comerciantes estabelecidos na União e consumidores residentes na União através da intervenção de uma entidade de RAL que proponha ou imponha uma solução, ou que reúna as partes para facilitar uma solução amigável.

A Lei n.º 144/2015, 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.

Partindo do reconhecimento geral, ao nível da UE e dos seus Estados-membros, que a RAL proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes, ambos os normativos (nacional e comunitário) foram criados com vista a reforçar a confiança dos consumidores no mercado interno, nomeadamente no domínio do comércio eletrónico, e de concretizar o potencial e as oportunidades do comércio transfronteiriço e em linha.

No seminário organizado no passado dia 23.09.2015, pela Direção Geral do Consumo, intitulado "*Resolução alternativa de litígios de consumo - Novas Regras e Desafios*", insistiu-se muito na ideia de que há um grande desconhecimento, por parte dos consumidores, sobre a possibilidade de recurso a estes meios alternativos de resolução de conflitos, o que, por um lado, potencia a sua desconfiança e, por outro lado, potencia a conflitualidade junto dos tribunais – de qualquer forma, as citadas Diretiva e Lei salvaguardam, sempre, a possibilidade de recurso do consumidor aos tribunais judiciais.

Uma breve análise à Lei n.º 144/2015, permite, desde logo, verificar que a maioria dos seus artigos dispõe sobre a constituição e funcionamento dos RAL.

Observam-se, todavia, no mesmo articulado da Lei n.º 144/2015, dispositivos que incidem diretamente sobre empresas prestadoras de bens ou serviços.

Entre tais dispositivos, destaca-se, pelo seu alcance e relevo, o artigo 18º (Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços), no qual se estipula, a propósito dos deveres de informação que recaem sobre tais empresas, o seguinte:

*“1 — 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 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.*

*2 — As informações a que se refere o número anterior 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.”.*

O preceito supratranscrito tem origem no artigo 13º (Informações prestadas pelos comerciantes aos consumidores) do normativo comunitário, segundo o qual:

*“1. Os Estados-Membros devem assegurar que os comerciantes estabelecidos no seu território informem os consumidores acerca da entidade ou entidades de RAL de que dependem, quando os comerciantes se comprometerem ou forem obrigados a recorrer a essas entidades para a resolução de litígios que os oponham aos consumidores. Essas informações devem incluir o endereço do sítio web da entidade ou entidades de RAL pertinentes.*

*2. As informações a que se refere o n.º 1 devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio web dos comerciantes, caso exista, e, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor.”.*

A Lei interna fixa, ainda, o valor das contraordenações por violação dos ditos deveres de informação, no artigo 23º (Contraordenações), nos seguintes termos:

*“1 — Sem prejuízo do disposto na legislação especial aplicável sectorialmente pelas autoridades a que se refere o n.º 2 do artigo anterior, as infrações ao disposto no n.º 4 do artigo 17.º e no artigo 18.º constituem contraordenações, sendo puníveis com:*

*a) Coima entre € 500 e € 5000, quando cometidas por uma pessoa singular;*

*b) Coima entre € 5000 e € 25 000, quando cometidas por uma pessoa coletiva.*

*2 — A negligência e a tentativa são puníveis, sendo os limites mínimos e máximos da coima aplicável reduzidos a metade.”.*

A fixação de coimas decorre, igualmente, do previsto artigo 21º (Sanções) do diploma comunitário, segundo o qual: *“Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais adotadas, nomeadamente para efeitos do artigo 13.º, e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.”.*

De referir, igualmente, que, não obstante o legislador nacional ter sido “generoso” na transposição da Diretiva ante a amplitude por esta conferida para o efeito, a mesma não prevê – ao contrário de outros normativos comunitários –, possibilidade de derrogação (ou exceção de não aplicação) dos seus dispositivos, onde se incluem os transcritos artigos 13º e 21º.

Posto isto, verifica-se, assim, que quaisquer empresas (pessoas singulares ou coletivas), sem exceção, fornecedoras de bens ou prestadoras de serviços, estabelecidas em território nacional, devem informar, **nas relações comerciais que mantenham com consumidores – ou seja, pessoas singulares que atuam com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional** –, sobre as entidades de RAL (i) disponíveis ou (ii) a que se encontram

vinculados por adesão ou (iii) por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio eletrónico na Internet das mesmas.

**A este propósito, importa ressaltar e reiterar que as relações comerciais em causa são tão só e apenas aquelas que se desenvolvem diretamente com os consumidores.**

Os Centros de Arbitragem, criados ao abrigo da Lei nº 63/2011, de 14 de dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária), são instituições com carácter de permanência que organizam e administram arbitragens, regendo-se por um regulamento próprio, a que as empresas podem aderir ou indicar como disponíveis, desde que abranjam a área na qual a empresa tem a sua sede.

A arbitragem necessária decorrente de imposição legal tem lugar nos serviços públicos essenciais (v. artigo 15º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), como sejam a energia ou as águas.

Por último, informa-se que uma das questões mais discutidas no citado semanário da DGC ("Resolução alternativa de litígios de consumo - Novas Regras e Desafios"), consistiu, precisamente, na forma como as empresas devem fornecer a informação relativa aos RAL, não se tendo alcançado uma conclusão inequívoca ou, sequer, uniforme.