

A OPINIÃO DE Margarida Roda Santos, Advogada
da F. Castelo Branco & Associados

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: NOVAS REGRAS E NOVAS COIMAS

Entrou em vigor no passado dia 23 de setembro o Decreto-Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, relativo à resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) não obstante estabelecer um período de seis meses para que as entidades visadas se possam adaptar. Transpõe-se assim a Diretiva 2013/11/EU a qual, e bem assim a legislação nacional, deve ser interpretada e aplicada em conjugação com o Regulamento 524/2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (“online”) (RLL), que entrará em vigor em janeiro de 2016, e que introduz também mais uma sigla ao direito do consumo, para além da sigla RAL.

A possibilidade de resolução alternativa de litígios de consumo via centros de arbitragem, no que diz respeito a litígios nacionais, bem como a utilização dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo transfronteiriços, via Centro Europeu do Consumidor, não são novas para a realidade portuguesa. Mas também não foi a inovação objetivo, mas sim uma maior harmonização entre os Estados-Membros, introduzindo uma organização à escala comunitária, em rede, atribuindo competências transfronteiriças às entidades de RAL, e impondo uma muito maior divulgação destes meios junto dos consumidores.

Um consumidor, independentemente do seu Estado-Membro de residência, poderá mais facilmente recorrer a RAL para procurar ver resolvido um qualquer litígio que o oponha a um comerciante localizado noutro Estado-Membro, sendo que para compras na Internet o próprio procedimento passa a ser iniciado através de um formulário online – a via RLL – que é posteriormente remetido a uma entidade de RAL nacional.

Relativamente à solução adotada no direito nacional é importante salientar que o novo Decreto-Lei permite que as entidades de RAL cobrem aos consumidores uma taxa “de valor reduzido” para assegurar um procedimento de RAL. Esta solução vem ao encontro da recente realidade em Portugal, uma vez que o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa que, historicamente, sempre assegurou a gestão dos litígios de forma gratuita, em março de 2015 implementou uma taxa inicial de € 10 para a fase de mediação e, não sendo obtido acordo na fase de mediação, uma taxa de arbitragem para montantes acima de € 200, variável em função do valor do litígio, entre € 20 e € 40.

Há ainda que referir que o novo Decreto-Lei também permite às entidades de RAL recusar o tratamento de um litígio caso o consumidor não tenha tentado pre-



viamente contactar o fornecedor ou prestador de serviços em questão, para expor a sua reclamação e procurar resolver o litígio, pelo que é recomendável que os consumidores procurem sempre contactar primeiro as empresas com vista à resolução dos problemas que possam surgir.

Em teoria, todas estas medidas servem para reforçar a confiança dos consumidores no mercado único, especialmente no comércio eletrónico, mas em nossa opinião, só teriam efetivo efeito se a RAL fosse obrigatória e não apenas facultativa como já sucedia, o que não foi alterado pelo novo Decreto-Lei, antes complicando e introduzindo mais obrigações aos comerciantes que já voluntariamente aderiam ou que pretendam agora aderir. Com este novo regime, os comerciantes que pretendam transmitir confiança aos consumidores, aceitando vincular-se à partida a entidades de RAL,

ficam agora obrigados a 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.

Estas informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no site dos comerciantes, caso exista, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o comerciante e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutro suporte duradouro. O não cumprimento desta obrigação acarreta uma coima de valor entre € 5.000,00 e € 25.000,00.

A experiência diz-nos que os comerciantes que pretendem dificultar a resolução de litígios com consumidores, optam por não se submeter a entidades de RAL, ou seja quanto a este ponto nada vem o regime alterar pois a submissão a entidades de RAL continua a não ser obrigatória. Para aqueles cuja ética comercial passava já por normalmente se submeter a centros de arbitragem, e que queiram apresentar essa sua política aos consumidores como uma vantagem, esta lei gera apenas novas obrigações e coimas pelo incumprimento, ou seja pode até ter o efeito perverso de desincentivar a submissão às entidades de RAL, o que é claramente contra o que deveria estar na mente do legislador quando transpôs a Diretiva.

Seria de muito maior importância e relevância – e a Diretiva permite margem para tal – que se estabelecesse, para o comércio eletrónico, a submissão obrigatória dos comerciantes a entidades de RAL, mantendo o direito de recorrer aos tribunais para pôr em causa decisões desfavoráveis. Esta opção traria efetiva melhoria da confiança dos consumidores no comércio eletrónico. 🇵🇹

With you, wherever you are.



FCB&A
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

www.fcblegal.com

Corporate, Commercial and M&A • Energy • Banking and Capital Markets • Real Estate, Property and Construction • Tax • Dispute Resolution • Employment, Benefits and Pensions • Public, Administrative and Environmental Law • Intellectual Property and Advertisements

Luanda - In association with:



Maputo - In association with:



Lisbon | Porto | Faro | Madrid | Luanda | Maputo