

MARGARIDA RODA SANTOS

Associada

OPINIÃO

Resolução alternativa de litígios de consumo: regras e coimas



Entra em vigor já esta 5ª feira (23.09) o Decreto-Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, não obstante estabelecer um período de seis meses para que as entidades visadas se possam adaptar. Transpõe-se assim a Directiva 2013/11/EU sobre a resolução alternativa de litígio de consumo (RAL) 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.

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 objectivo, 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 noutra 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.

Em teoria, todas estas medidas servem para reforçar a confiança dos consumidores no mercado único, especialmente no comércio electrónico. No entanto, os comerciantes que pretendam transmitir essa confiança aos consumidores, aceitando vincular-se à partida a entidades de RAL, ficam 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 electrónico 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 contractos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o comerciante e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contractos 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. Assim, 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.

Seria de muito maior importância e relevância – e a Directiva permite margem para tal – que se estabelecesse, para o comércio electrónico, 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 efectiva melhoria da confiança dos consumidores no comércio electrónico.



Margarida Roda Santos, Associada na FCB&A desde 2005, coordena o Departamento de Propriedade Intelectual

Saiba mais em:

<http://www.fcblegal.com/Margarida-Roda-Santos-e94.htm>

**F. CASTELO BRANCO & ASSOCIADOS
SOCIEDADE DE ADVOGADOS RL**

Av. da Liberdade, 249, 1º
1250 - 143 Lisboa
Portugal
fcb@fcblegal.com

Avenida da Boavista, 3265 – 2.8
4100-137 Porto
Portugal
porto@fcblegal.com

Rua de Santo António, 2A – 1º
8000 - 283 Faro
Portugal
algarve@fcblegal.com

Calle Fray Juan Gil, 5 Bajo
28002 Madrid
Spain
madrid@fcblegal.com

Rua Rainha Ginga, Piso Intermédio
Caixa Postal 6262 Luanda
Angola
angola@fcblegal.com

Av. Vladimir Lenine, nº 174 – 1º
Edº Millennium Park Maputo
Mozambique
mozambique@fcblegal.com