

Conflitos de consumo até 5.000€ sujeitos a arbitragem necessária

A Lei n.º 63/2019, publicada em 16 de Agosto e com entrada em vigor em 30 dias, veio sujeitar os conflitos de consumo de baixo valor económico à arbitragem ou mediação, por opção do consumidor.

Assim, desde que haja uma opção expressa dos consumidores – pessoas individuais actuando fora da sua actividade comercial –, todas as empresas, independentemente do sector de actividade, ficam obrigadas a sujeitar-se à arbitragem ou à mediação, nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, desde que o litígio seja até € 5.000,00. Até agora, a adesão das empresas a esta arbitragem era apenas voluntária o que levava muitas empresas a não aderir, deixando aos consumidores como única alternativa recorrer a Julgados de Paz ou Tribunais Judiciais.

Fazemos notar que, por força da entrada em vigor desta Lei que impõe a arbitragem necessária, e tendo em conta o já previsto na Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro, também as empresas não aderentes a centros de arbitragem passam a estar agora, por força da “necessidade” da arbitragem, também obrigadas a informar os consumidores dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que sejam competentes para resolver litígios decorrentes dos serviços que prestam ou dos bens que vendem.

Esta informação deve ser prestada no *website* 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, nomeadamente num aviso colocado nos estabelecimentos de retalho.

A lista de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados está disponível no site da Direcção-Geral do Consumidor.

CONTACTOS

Paulo Sampaio Neves | Advogado Associado | psn@fcblegal.com

Margarida Roda Santos | Sócia | mrs@fcblegal.com