



**JOÃO FERREIRA DA SILVA**  
Assessor do Bastonário da Ordem dos  
Contabilistas Certificados  
comunicacao@occ.pt

## Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (vulgarmente designada RAL) abrange a mediação, conciliação e a arbitragem. Entidades independentes, com pessoal especializado e de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação. Caso esse acordo não seja alcançado, pode ainda recorrer-se ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido. Um novo regime jurídico foi recentemente consagrado no nosso ordenamento legal através da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo. De acordo com o artigo 2.º da referida Lei, a mesma 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. Atualmente, existem dez Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a funcionar em Portugal, sete de competência genérica e três de competência especializada, nas áreas do setor automóvel, seguros e centro de âmbito territorial nacional (CNIACC), e quatro entidades que efetuam Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo. A presente Lei acarreta determinados deveres para as empresas, pois todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços estão obrigados a informar os consumidores sobre as entidades RAL disponíveis, ou às que aderiram voluntariamente, ou às que por lei se encontram vinculados (caso da arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais). Excluídos estão os prestadores de serviços de interesse geral sem contrapartida económica tais como os serviços sociais prestados pelo Estado ou em seu nome, serviços de saúde e serviços públicos de ensino complementar ou Superior.

Ora, atendendo a que a obrigação é de “informar os consumidores”, importa perceber o que são consumidores. Consumidores, para efeitos da Lei em análise, são pessoas singulares quando atuem com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Assim, por exemplo, uma papelaria é obrigada a informar o comprador pessoa singular que adquira um jornal para seu próprio consumo, não tendo de informar o comprador pessoa coletiva ou pessoa singular que compre o jornal para venda.

### Dever de informação

Quando obrigada a informar, a sociedade deve prestar a informação de forma clara, compreensível, facilmente visível e adequada ao tipo de bem e serviço que é vendido ou prestado, podendo ser divulgada através do sítio eletrónico dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e, nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bem 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 noutro suporte duradouro (exemplo, letreiro).

Os contabilistas certificados, atendendo às suas funções estatutariamente consagradas, não têm o dever de informar os clientes desta obrigatoriedade. Os deveres que esta Lei acarreta para as empresas devem ser cumpridos pelas mesmas e pelos seus gerentes, o contabilista certificado poderá, quanto muito, dentro das suas funções de consultadoria fiscal, informar os seus clientes sobre a existência desta Lei e aconselhar os mesmos sobre a mesma. No tocante às Sociedades de Contabilidade e Sociedades Profissionais de Contabilistas Certificados, estas só têm de informar sobre as entidades RAL quando os seus serviços forem prestados a pessoas singulares que atuem com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

**COLABORAÇÃO REDIGIDA EM CONFORMIDADE COM O NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO**