

# Guia para cumprir a nova lei de resolução de conflitos

Entrou em vigor no passado dia 23 de Setembro uma nova legislação – a Lei 144/2015 – que cria deveres de informação para todas as empresas a operar em Portugal sobre a existência de entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) competentes para a resolução de conflitos de consumo. Até ao dia 23 de Março de 2016, todas as empresas têm que divulgar as entidades de RAL competentes. Veja aqui as perguntas e respostas, para saber tudo o que precisa para cumprir a Lei.

(TEXTO CLÁUDIO DELICADO)

## É uma empresa do setor automóvel?

A entidade de RAL que tem que divulgar é o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), com site em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt) e morada na Av. da República, 44 – 3º Esq., 1050 194 Lisboa

## Que problemas podem ser resolvidos pelo CASA?

Todos os problemas relacionados com:

- serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel;
- revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes;
- compra e venda de peças, órgãos ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis;
- compra e venda de veículos novos ou usados;
- serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.

## Em que zonas do país o CASA é competente?

O CASA tem competência nacional, por isso pode resolver conflitos de qualquer ponto do país, incluindo regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

## Até que montante?

O CASA não tem qualquer limite de valor, por isso pode resolver conflitos de qualquer montante.

## Existe mais do que uma entidade competente?

No setor automóvel, existe o CASA, que é o único Centro especializado para o setor automóvel em Portugal, que tem competência para todo o país e não tem limite de valor. Mas poderão existir outros Centros de Arbitragem, com competência restrita a algumas zonas do país, com limites de valor e sem especialização nestas matérias.

## As empresas do setor automóvel têm que divulgar as várias entidades existentes?

Não, como o CASA é um Centro especializado, a ASAE e a Direcção-Geral do Consumidor entendem que as empresas

do setor apenas estão obrigadas a divulgar o CASA. Facultativamente, podem também divulgar a existência de outros Centros que existam e sejam competentes na área geográfica onde estão instaladas. Mas, nesse caso, devem também divulgar o CASA.

## O que acontece às empresas que não divulguem as entidades de RAL competentes?

Poderão ser sancionadas com coimas que vão de € 500 a € 5.000, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de € 5.000 a € 25.000, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas).

## Quem fiscaliza?

A entidade que fiscaliza o cumprimento destas obrigações por parte das empresas é a ASAE, que tem competência para abrir e instruir o processo de contra-ordenação e aplicar as coimas que estão previstas na Lei.

## Divulgar onde?

- No site da empresa, sempre que exista e
- Nos contratos escritos, de venda de bens ou de prestação de serviços; por exemplo, nos contratos de venda de veículos, novos ou usados ou no contrato de reparação ou de reboque

Esta obrigação é cumulativa, ou seja, se tiver site e celebrar contratos escritos, a informação tem que ser divulgada nos dois meios: site e contrato.

Se não utilizar contratos escritos, então terá que prestar essa informação num outro meio duradouro.

## O que é um meio duradouro?

A lei não diz o que entende por "meio duradouro", mas poderá ser uma fatura, um recibo, uma venda a dinheiro, um letreiro, um cartaz, um autocolante. A ASAE já informou que as empresas que não usam contratos escritos podem fazer a divulgação através de um letreiro, um cartaz ou um autocolante.

### Onde deve estar o letreiro ou cartaz?

Se a empresa usar letreiro ou cartaz, deve afixá-lo na zona de receção a clientes, ou colocá-lo em cima do balcão, de preferência junto do cartaz que indica a existência do livro de reclamações.

### E o autocolante?

Pode ser colado na porta de entrada. Exemplos:

Stand de venda de veículos, que tem site e usa contratos escritos de compra e venda:

- tem que divulgar no site e nos contratos escritos
- a divulgação noutros meios duradouros (faturas ou recibos ou letreiro ou cartaz ou autocolante) é facultativa

Oficina de reparação, que tem site, mas não usa contratos escritos:

- tem que divulgar no site e
- a divulgação noutros meios duradouros (facturas ou recibos ou letreiro ou cartaz ou autocolante) é obrigatória

Estação de serviços, que não tem site, nem usa contratos escritos:

- divulgação obrigatória nos meios duradouros (faturas ou recibos ou letreiro ou cartaz ou autocolante). Deve exibir letreiro, cartaz ou autocolante. Empresa de peças que apenas vende online, através do site:
- tem que divulgar no site e
- a divulgação nas facturas ou recibos é obrigatória

### A partir de quando as empresas têm que informar da existência das entidades de RAL?

Porque o cumprimento das obrigações previstas na Lei implica alterações para as empresas, tanto a nível dos seus sites, como dos documentos oficiais entregues aos clientes, a Lei estabelece um período de adaptação de 6 meses, por isso, até ao dia **23 de Março de 2016**, todas as empresas têm que divulgar as entidades de RAL competentes. Quem não prestar esta informação pode ser sancionado com uma coima.

### Como informar?

A informação deve:

- conter a indicação do nome, site e morada da entidade de RAL
- referir se a empresa é aderente da entidade de RAL competente (se for o caso)
- ser clara e compreensível, ou seja, para o consumidor tem que ser claro que existe uma entidade de RAL que pode prestar informação jurídica e resolver um conflito que resulte dos bens que vende ou dos serviços que presta e a informação deve ser apresentada de modo a que se compreenda o seu conteúdo, sendo proibida a utilização de letras pequenas, com espaçamento reduzido entre linhas, que não permita a fácil leitura da informação.
- estar facilmente acessível no site da empresa, nos contratos e nos meios duradouros, ou seja, no que respeita ao site e aos contratos, tem que estar num local com bastante visibilidade para que o consumidor possa tomar conhecimento da informação com facilidade. Nos letreiros, autocolantes ou cartazes, tem que estar num local de receção de clientes.



### Existe alguma fórmula?

A Lei não indica nenhuma fórmula, mas as empresas aderentes poderão utilizar a seguinte frase:

"Empresa aderente do Centro de Arbitragem do Setor Automóvel, com sítio em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt) e sede na Av. da República, 44 - 3º Esq., 1050 194 Lisboa"

As empresas não aderentes podem usar a frase seguinte: "Em caso de litígio o consumidor pode recorrer ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, com sítio em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt) e sede na Av. da República, 44 - 3º Esq., 1050 194 Lisboa"

### Existe algum modelo de que cartaz, letreiro ou autocolante possa ser comprado?

Não existe nenhum modelo homologado, mas o CASA vai distribuir pelas empresas aderentes, gratuitamente, um novo modelo que foi aprovado pela Direcção-Geral do Consumidor e pelo Ministério da Justiça para a identificação das empresas aderentes dos Centros de Arbitragem (ver foto acima).

### O que acontece às empresas que não divulguem a existência do CASA a partir do dia 23 de Março de 2016?

As empresas do setor automóvel que não divulguem a existência de nenhuma entidade de RAL poderão ser sancionadas com coimas que vão de € 500 a € 5.000, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de € 5.000 a € 25.000, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas) (artº 28º, nº 1 da Lei 144/2015).

As empresas do setor automóvel que divulguem alguma entidade de RAL, mas não divulguem o CASA poderão ser sancionadas com coimas que vão de € 250 a € 2.500, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de € 2.500 a € 12.500, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas), a título de negligência (artº 28º, nº 2 da Lei 144/2015).

As empresas do sector automóvel que divulguem o CASA em local não visível do site, dos contratos ou do estabelecimento, poderão ser sancionadas com coimas que vão de € 250 a € 2.500, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de € 2.500 a € 12.500, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas), a título de tentativa (artº 28º, nº 2 da Lei 144/2015). ○