



Assunto: Transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

A presente lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva 2009/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, estabelecendo os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede.

Artigo 2.º

Âmbito

1 - A presente lei 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.

2 - Encontram-se excluídos do âmbito de aplicação da presente lei:

a) Os serviços de interesse geral sem contrapartida económica, designadamente os que sejam prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;

b) Os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;

c) Os prestadores públicos de ensino complementar ou superior;

d) Os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores;

e) Os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras sectorialmente competentes, geridos pelos próprios.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do disposto na presente lei, entende-se por:

a) «Rede de arbitragem de consumo», a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios;

b) «Entidades de RAL», as que, independentemente da sua designação, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela presente lei, por meio de um dos procedimentos de RAL nela previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades de RAL regulada no capítulo iv;

c) «Entidade reguladora dos serviços públicos essenciais», pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, que tem por missão a regulação de qualquer um dos serviços previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.os 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro;

Aditada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

d) «Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

Renumerada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

e) «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

Renumerada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

f) «Contrato de compra e venda», um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços;

Renumerada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

g) «Contrato de prestação de serviços», um contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar;

Renumerada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

h) «Litígio nacional», um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir no mesmo Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido;

Renumerada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

i) «Litígio transfronteiriço», um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado membro diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido;

Renumerada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

j) «Procedimentos de RAL», a mediação, a conciliação, e a arbitragem.

Renumerada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 4.º

Rede de arbitragem de consumo

1 - A rede de arbitragem de consumo tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega.

2 - Compete ainda à rede de arbitragem de consumo promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a recolha de toda a informação estatística relevante relativa ao seu funcionamento prestada pelos centros, sem prejuízo destes terem de prestar à Direção-Geral da Política de Justiça a informação estatística que esta entidade requeira no âmbito das competências que a lei lhe confere.

3 - As entidades agregadas na rede de arbitragem de consumo devem utilizar o sistema de informação comum e adotar procedimentos harmonizados nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo mencionadas no n.º 1, incluindo o regulamento harmonizado elaborado pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça.

Alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

4 - Cabe à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça a coordenação e a supervisão do funcionamento da rede de arbitragem de consumo, de acordo com as competências definidas nos números seguintes.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

5 - Compete à Direção-Geral do Consumidor:

a) Acompanhar a celebração e execução dos protocolos previstos no artigo 4.º-B, entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais;

b) Divulgar no seu sítio eletrónico na Internet, até 30 de abril de cada ano, a totalidade dos financiamentos dos centros e o grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos por protocolo e no regulamento harmonizado, referentes ao ano anterior;

c) Dinamizar medidas de simplificação e modernização dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, em articulação com a Direção-Geral da Política de Justiça;

d) Apresentar ao membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor, até 30 de abril de cada ano, um relatório sobre o funcionamento da rede de arbitragem de consumo, relativo ao ano transato, do qual devem constar, nomeadamente:

i) A avaliação, por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, do cumprimento dos princípios e requisitos previstos nos capítulos ii e iii;

ii) O grau de cumprimento dos protocolos previstos no artigo 4.º-B;

iii) O grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos no regulamento harmonizado;

iv) A análise da sustentabilidade material, técnica e financeira da rede de arbitragem de consumo;

v) Propostas de melhoria contínua da gestão, capacidade e eficiência no tratamento de litígios.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

6 - Compete à Direção-Geral da Política de Justiça:

a) Apoiar a identificação dos procedimentos e a implementação de um sistema de informação comum para os centros arbitragem de conflitos de consumo que permita:

i) A prática de atos e a consulta do processo pelas partes, nomeadamente a entrega de peças processuais, a consulta das diligências efetuadas, do estado do processo e a possibilidade de realização de comunicações por transmissão de meios telemáticos;

ii) A produção de indicadores estatísticos, bem como de outros elementos necessários para a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo;

b) Dinamizar medidas de simplificação e modernização dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, em articulação com a Direção-Geral do Consumidor;

c) Divulgar o inquérito de satisfação dos meios de resolução alternativa de litígios, até 31 de março do ano seguinte a que respeita;

d) Apresentar ao membro do Governo responsável pela área da justiça, até 30 de abril de cada ano, um relatório sobre o funcionamento da rede de arbitragem de consumo, relativo ao ano transato, do qual devem constar, nomeadamente:

i) O grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos no regulamento harmonizado;

- ii) A análise da sustentabilidade material, técnica e financeira da rede de arbitragem de consumo;
- iii) Propostas de melhoria contínua da gestão, capacidade e eficiência no tratamento de litígios.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 4.º-A

Apoio técnico e financeiro às entidades de resolução alternativa de litígios

1 - No âmbito das respetivas competências de dinamização e promoção da resolução alternativa de litígios, compete às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais:

a) Garantir a prestação de apoio técnico e financeiro aos centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, designadamente:

i) A prestação de assessoria técnica qualificada na sequência de solicitação dos centros de arbitragem;

ii) A realização de ações de formação nas áreas das respetivas competências;

b) Financiar os centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, nos termos dos números seguintes.

2 - O financiamento dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo é composto por duas partes, sendo uma fixa e outra variável.

3 - Sem prejuízo de outras fontes de financiamento, a parte fixa é composta por financiamento:

a) Atribuído pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça;

b) Em partes iguais por cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.

4 - Os montantes de financiamento referidos no número anterior, bem como as datas do respetivo pagamento, são fixados por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da justiça e da defesa do consumidor, ouvidas as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, sendo atualizado anualmente de acordo com a taxa de inflação anual.

5 - A parte variável do financiamento é atribuída pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

6 - A parte variável, a pagar trimestralmente, é definida nos protocolos a que se refere o artigo seguinte, de acordo com a ponderação de objetivos de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade e em razão do volume de processos abrangido pelo âmbito setorial de cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.

7 - A atribuição da totalidade da parte variável depende de o centro de arbitragem de conflitos de consumo, no ano precedente ao da atribuição do referido montante, ter cumprido os objetivos de qualidade de serviço e as obrigações decorrentes do protocolo a que se refere o artigo seguinte.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 4.º-B

Protocolos de cooperação

1 - Os termos que regem a cooperação entre as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e os centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente quanto à prestação de apoio técnico, e ao financiamento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo anterior, são definidos entre as partes através de protocolo.

2 - Com vista à garantia da qualidade, da celeridade, da eficácia, da transparência e da acessibilidade nos procedimentos adotados no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo, e em geral na atividade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de conflitos de consumo, o protocolo referido no número anterior deve fixar, nomeadamente:

a) Os requisitos e os níveis de qualidade de serviço a cumprir pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo;

b) As obrigações das partes em matéria de prestação de apoio técnico e de especialização;

c) As obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em matéria de conhecimentos e de qualificações das pessoas singulares suas colaboradoras;

d) As obrigações de reporte de informação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, necessárias ao controlo dos requisitos e dos níveis de qualidade do serviço e à monitorização do financiamento atribuído, garantindo sempre a imparcialidade e independência daqueles e a não identificação dos intervenientes processuais;

e) O prazo e as condições de vigência do protocolo;

f) As garantias das partes em caso de incumprimento.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 4.º-C

Apoio financeiro da administração local

1 - No âmbito das atribuições conferidas nos domínios da defesa do consumidor e da promoção do desenvolvimento local, os municípios, as associações de municípios e as comunidades intermunicipais podem, simultaneamente, participar como associados e conceder apoios financeiros aos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo.

2 - Os apoios financeiros a que se refere o número anterior, bem como as respetivas obrigações, devem ser estabelecidos em protocolos de cooperação a celebrar entre as partes.

Aditado pela Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

CAPÍTULO II

Entidades de resolução alternativa de litígios

Artigo 5.º

Criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo

Na instrução dos pedidos de criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a Direção-Geral da Política de Justiça promove a audição prévia da Direção-Geral do Consumidor, que se deve pronunciar sobre o cumprimento dos requisitos necessários para a sua inscrição na lista a que se refere o artigo 17.º

Artigo 6.º

Obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios

1 - Para os efeitos da presente lei, as entidades de RAL estabelecidas no território nacional devem cumprir as seguintes obrigações:

a) Manter um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha (online) as reclamações e os documentos para tal efeito necessários;

b) Facultar às partes, a seu pedido, as informações referidas na alínea anterior num suporte duradouro;

c) Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário;

d) Permitir o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal;

e) Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online);

f) Adotar as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre a legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais;

g) Aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (online) criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013;

h) Disponibilizar no seu sítio eletrónico na Internet o plano anual de atividades depois de aprovado, o orçamento anual, o relatório anual de atividades e o resumo das decisões arbitrais proferidas;

i) Possuir e disponibilizar livro de reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho, e 81-C/2017, de 7 de julho.

Aditada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

2 - As entidades de RAL abrangidas pela presente lei que cumpram os requisitos nela estabelecidos devem ser obrigatoriamente inscritas na lista de entidades de RAL prevista no artigo 17.º

3 - A Direção-Geral do Consumidor é a entidade competente para efeitos do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 6.º-A

Obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo

Sem prejuízo dos deveres gerais a que se encontram sujeitos enquanto entidades de RAL, cada centro de arbitragem de conflitos de consumo que integra a rede de arbitragem de consumo deve, em especial:

a) Assegurar o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, tanto em linha, como por meios convencionais;

b) Assegurar o atendimento ao público, durante todos os dias úteis, e divulgar nos respetivos sítios eletrónicos na Internet o horário e meios de atendimento;

c) Cumprir tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, nos termos definidos nos protocolos a que se refere o artigo 4.º-B;

d) Promover, atendendo à capacidade de cada centro, a especialização em razão da matéria, nomeadamente quanto a serviços públicos essenciais, afetando pessoal devidamente qualificado para tratar os litígios em causa;

e) Promover a realização de, em média, uma iniciativa mensal de divulgação da arbitragem de consumo;

f) Divulgar, até 31 de março de cada ano, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, as fontes de financiamento da sua atividade e respetivos montantes, previstos e recebidos, relativos ao ano anterior;

g) Divulgar e manter atualizada, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, informação sobre a arbitragem de consumo e respetiva atividade.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 6.º-B

Bolsa de árbitros de conflitos de consumo

1 - A Direção-Geral do Consumidor publicita em linha, e mantém atualizada, uma lista de árbitros de conflitos de consumo, constituída pelos árbitros indicados por cada uma das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

2 - A indicação dos árbitros pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo deve assegurar a cobertura geográfica de todo o

território nacional, bem como os deveres de independência e imparcialidade previstos do artigo 8.º da presente lei.

3 - A lista pública a que se refere o n.º 1 contém, relativamente a cada um dos árbitros nele inscritos:

- a) O nome, o domicílio profissional e o endereço de correio eletrónico;
- b) A indicação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo com os quais colabora;
- c) Uma descrição sumária da experiência profissional.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 7.º

Conhecimentos e qualificações

1 - As entidades de RAL asseguram que as pessoas singulares suas colaboradoras possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da resolução de litígios de consumo, bem como conhecimentos adequados em Direito.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades de RAL devem ministrar formação às pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, que lhes facultem os conhecimentos necessários à obtenção de habilitações para o exercício das respetivas funções, bem como promover as diligências necessárias para assegurar a atualização de conhecimentos das referidas pessoas singulares.

3 - Os centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede a que se refere o n.º 1 do artigo 4.º devem promover ações de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL, em função da matéria, nomeadamente nas áreas dos serviços públicos essenciais.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

4 - Compete a cada centro de arbitragem de conflitos de consumo assegurar as condições materiais e técnicas para a realização das ações de formações referidas no número anterior.

Aditado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 8.º

Independência e imparcialidade

1 - As entidades de RAL e as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL devem atuar de forma independente e imparcial.

2 - Com a finalidade de garantir a independência e a imparcialidade das pessoas singulares referidas no número anterior, deve assegurar-se que estas:

- a) Não recebem instruções das partes nem dos seus representantes;
- b) Não podem ser destituídas das suas funções sem motivo justificado e devidamente fundamentado;

c) Não podem ser remuneradas em função do resultado do procedimento de RAL;

d) Enquanto durar o procedimento de RAL devem revelar à entidade de RAL, de imediato, quaisquer circunstâncias que possam suscitar fundadas dúvidas sobre a sua independência e imparcialidade ou suscetíveis de causar conflitos de interesses com qualquer uma das partes.

3 - Caso ocorra alguma das circunstâncias previstas na alínea d) do número anterior, a entidade de RAL deve substituir a pessoa singular responsável pelo procedimento de RAL.

4 - Caso a entidade de RAL não possa substituir a pessoa relativamente à qual se verifique alguma das circunstâncias previstas na alínea d) do n.º 2, esta deve abster-se de dirigir o procedimento em causa, devendo a referida entidade de RAL propor às partes que apresentem o litígio a outra entidade de RAL competente para o dirimir.

5 - Se o litígio referido no número anterior não puder ser apresentado a outra entidade de RAL, a entidade de RAL na qual corre o procedimento deve comunicar, de imediato, às partes, as circunstâncias referidas na alínea d) do n.º 2 e a pessoa singular por aquelas afetada só pode continuar responsável pelo procedimento de RAL se as partes, após terem sido informadas da verificação daquelas circunstâncias e do seu direito de oposição, a tal não se opuserem.

6 - Sempre que as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por este remuneradas, para além da observância dos requisitos previstos nos números anteriores, deve ser assegurado o seguinte:

a) A sua designação deve ser efetuada por um órgão colegial composto por igual número de representantes das associações de consumidores e de representantes do fornecedor de bens ou prestador de serviços, ou dele fazer parte, sendo designadas através de um processo transparente;

b) A sua designação efetuar-se pelo mínimo de três anos;

c) Não podem trabalhar para o fornecedor de bens ou prestador de serviços, nem para qualquer organização profissional ou associação de fornecedores de bens ou prestadores de serviços da qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços seja membro, durante os três anos seguintes ao termo das suas funções na entidade de RAL;

d) A entidade de RAL não deve ter qualquer vínculo hierárquico ou funcional com o fornecedor de bens ou prestador de serviços, devendo encontrar-se inequivocamente separada de qualquer estrutura operacional daquele, devendo ainda dispor de orçamento suficiente, independente do orçamento geral do fornecedor de bens ou prestador de serviços, para o desempenho das suas funções.

7 - Sempre que as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito de uma organização profissional ou de uma associação de fornecedor de bens ou prestador de serviços de que o fornecedor de bens ou prestador de serviços seja membro, sendo remuneradas por tais entidades, para além das condições gerais previstas nos números anteriores, estas devem dispor de um orçamento independente, específico e suficiente para o desempenho das suas funções.

8 - O disposto no número anterior não é aplicável se as pessoas singulares em causa fizerem parte de uma entidade colegial composta paritariamente por representantes das organizações profissionais ou das associações de fornecedores de bens ou prestadores de serviços pelas quais essas pessoas são empregadas ou remuneradas e de associações de consumidores.

9 - Sempre que a entidade de RAL em causa tenha natureza colegial, integrando várias pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, a sua independência é assegurada pela representação paritária das associações de consumidores e dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

Artigo 9.º

Transparência

1 - As entidades de RAL devem assegurar a divulgação nos seus sítios eletrónicos na Internet e devem prestar a qualquer pessoa que o solicite, por escrito ou por qualquer outro meio que considerem adequado, informação clara e facilmente inteligível sobre:

- a) Os seus contactos, incluindo o endereço de correio postal e o endereço de correio eletrónico;
- b) O facto de constarem da lista de entidades de RAL a que se refere o artigo 17.º;
- c) As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL são tramitados;
- d) As pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, o processo pelo qual são nomeadas e a duração do seu mandato;
- e) A comprovação da competência, a imparcialidade e a independência das pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL;
- f) A participação em redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável;
- g) A natureza e âmbito dos litígios que as entidades são competentes para tratar, incluindo eventuais limites quanto à sua competência em razão do valor dos litígios;
- h) As regras processuais aplicáveis à resolução dos litígios, incluindo as diligências preliminares impostas ao consumidor, designadamente a necessidade de o consumidor contactar previamente o fornecedor de bens ou prestador de serviços com vista à resolução do litígio, bem como os motivos pelos quais as entidades de RAL podem recusar o tratamento de um litígio;
- i) As regras que a entidade de RAL pode adotar como base para a resolução de litígios, bem como informação sobre os efeitos jurídicos do resultado do procedimento de RAL;
- j) A possibilidade ou a impossibilidade de as partes desistirem do procedimento;
- k) Se aplicável, os custos do procedimento para as partes, incluindo as eventuais regras de repartição destes no final do procedimento;
- l) A duração média dos procedimentos de RAL;

m) Os relatórios anuais de atividade, tal como previsto na alínea h) do n.º 1 do artigo 6.º;

n) O cumprimento das obrigações de qualidade de serviço previstas nos protocolos a que se refere o artigo 4.º-B e no regulamento harmonizado.

Aditada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

2 - Dos relatórios a que se refere a alínea m) do número anterior devem constar as seguintes informações, relativas a litígios nacionais e transfronteiriços:

a) O número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem;

b) Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas;

c) A taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 11.º;

d) Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por este remuneradas, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes;

e) A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção;

f) A duração média de resolução dos procedimentos;

g) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida;

h) A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL;

i) A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.

CAPÍTULO III

Procedimentos de resolução alternativa de litígios

Artigo 10.º

Eficácia e acessibilidade dos procedimentos de resolução alternativa de litígios

1 - As entidades de RAL devem assegurar que os procedimentos de RAL são eficazes, estão disponíveis e facilmente acessíveis, tanto em linha (online) como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde se encontrem.

2 - As entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento.

3 - As entidades de RAL devem ainda assegurar que os procedimentos de RAL são gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido.

4 - As entidades de RAL que tenham recebido uma reclamação devem notificar as partes do litígio assim que receberem todos os documentos contendo as informações relevantes com esta relacionadas.

5 - Os procedimentos de RAL devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo.

6 - O prazo referido no número anterior pode ser prorrogado, no máximo por duas vezes, por iguais períodos, pela entidade de RAL, caso o litígio revele especial complexidade, devendo as partes ser informadas da prorrogação do prazo e do tempo necessário previsto para a conclusão do procedimento de RAL.

Artigo 11.º

Recusa de tratamento de um litígio

1 - As entidades de RAL podem manter ou aprovar regras processuais que lhes permitam recusar o tratamento de um litígio quando:

a) O consumidor não tiver tentado previamente contactar o fornecedor de bens ou prestador de serviços em questão para expor a sua reclamação e procurar resolver o assunto;

b) O litígio seja supérfluo ou vexatório;

c) O litígio se encontrar pendente ou já tiver sido decidido por outra entidade de RAL ou por um tribunal judicial;

d) O valor do litígio se situar fora dos limites de valor predeterminados pela entidade de RAL;

e) O consumidor não apresente a reclamação à entidade de RAL dentro de um prazo previamente estabelecido, o qual não pode ser inferior a um ano a contar da data em que o consumidor tenha apresentado a reclamação ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, quando estejam em causa procedimentos de natureza voluntária.

2 - Se, de acordo com as suas regras processuais, uma entidade de RAL se revelar incapaz de apreciar um litígio que lhe tenha sido apresentado, esta entidade deve facultar a ambas as partes, no prazo de 15 dias úteis a contar da data de receção do processo de reclamação, uma explicação circunstanciada dos motivos que justificaram a não apreciação do litígio.

3 - Para efeitos do disposto na alínea d) do n.º 1, as entidades de RAL podem estabelecer limites respeitantes ao valor dos litígios para o acesso aos procedimentos de RAL, desde que esses limites não comprometam significativamente o acesso dos consumidores ao tratamento da reclamação pelas entidades de RAL.

Artigo 12.º

Equidade

1 - As partes devem ser tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento de RAL, devendo as regras do procedimento respeitar os seguintes princípios:

a) Às partes deve ser assegurado o direito de exprimirem o seu ponto de vista num prazo razoável, de receberem da entidade de RAL as alegações de facto ou de direito, as provas e os documentos invocados pela outra parte, bem como eventuais declarações e pareceres de especialistas, podendo formular observações acerca dos mesmos;

b) Às partes deve ser igualmente assegurado o direito de se fazerem representar ou acompanhar por advogado ou outro representante com poderes especiais, ou o direito de serem assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;

c) As partes devem ser notificadas dos resultados do procedimento de RAL, através de suporte duradouro, devendo ainda receber uma declaração que indique as razões em que se baseiam os resultados do procedimento de RAL.

2 - Nos procedimentos de conciliação deve ser assegurado às partes o direito de:

a) Desistirem do procedimento em qualquer momento, caso não estejam satisfeitas com o desempenho ou com o funcionamento do procedimento, devendo ser informadas desse direito antes de se iniciar a sua tramitação;

b) Serem informadas, antes de aceitarem ou adotarem uma solução proposta, que:

i) Podem aceitar, recusar ou adotar a solução proposta;

ii) A participação no procedimento de RAL não os impede de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para resolver o litígio;

iii) A solução proposta pela entidade de RAL pode ser diferente de uma solução obtida por via judicial que aplique as disposições em vigor;

c) Serem informadas dos efeitos jurídicos da eventual aceitação ou adoção da solução proposta;

d) Antes de darem o seu consentimento à solução proposta ou a um acordo amigável, disporem de um prazo razoável para refletir.

Artigo 13.º

Efeitos da celebração de acordo prévio

1 - Os acordos efetuados entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços no sentido de recorrer a uma entidade de RAL, celebrados antes da ocorrência de um litígio e através de forma escrita, não podem privar os consumidores do direito que lhes assiste de submeter o litígio à apreciação e decisão de um tribunal judicial.

2 - As partes são previamente informadas da natureza obrigatória da decisão arbitral, devendo aceitá-la por escrito.

3 - Nas situações de arbitragem necessária para uma das partes, esta não tem de ser previamente informada da natureza obrigatória da decisão arbitral.

Artigo 14.º

Conflito de leis e proteção do consumidor

1 - Nos procedimentos de arbitragem devem respeitar-se as seguintes regras:

a) Caso não haja conflito de leis, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado membro em que o consumidor e o fornecedor de bens ou prestador de serviços tenham a sua residência habitual;

b) Caso haja conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de compra e venda ou de prestação de serviços for determinada nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 593/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado membro em que tenha a sua residência habitual;

c) Caso haja conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de compra e venda ou de prestação de serviços for determinada nos termos dos n.os 1 a 3 do artigo 5.º da Convenção de Roma, de 19 de junho de 1980, sobre a Lei Aplicável às Obrigações Contratuais, a solução imposta pela entidade de RAL não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado membro em que tem a sua residência habitual.

2 - Para efeitos do disposto no presente artigo, a residência habitual determina-se nos termos do Regulamento (CE) n.º 593/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008.

3 - À conciliação aplica-se, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 13.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, quanto ao regime de suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição.

CAPÍTULO IV

Autoridade competente e inscrição na lista de entidades de resolução alternativa de litígios

Artigo 15.º

Autoridade competente

A Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RAL, competindo-lhe avaliar o cumprimento das obrigações estabelecidas nos artigos 6.º e 6.º-A.

Alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

Artigo 16.º

Inscrição na lista de entidades de resolução alternativa de litígios

1 - As entidades de RAL estabelecidas em território nacional, previamente autorizadas, que pretendam promover a resolução de litígios de consumo nacionais e transfronteiriços através de um

procedimento de RAL, solicitam à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades de RAL, devendo para o efeito comunicar-lhe o seguinte:

- a) A identificação, os contactos e o endereço do seu sítio eletrónico na Internet;
- b) Informações sobre a sua estrutura e o seu financiamento, nomeadamente sobre as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, a sua remuneração, o seu mandato e o seu empregador;
- c) As suas regras processuais;
- d) As taxas que cobram, quando existam;
- e) A duração média dos procedimentos de RAL;
- f) As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL podem ser tramitados;
- g) Uma declaração sobre os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos de RAL que disponibilizam;
- h) Os motivos pelos quais podem recusar o tratamento de um litígio nos termos do n.º 1 do artigo 11.º;
- i) Uma declaração circunstanciada destinada a comprovar que cumprem as condições para serem consideradas entidades de RAL abrangidas pela presente lei e satisfazem os princípios e os requisitos de qualidade previstos nos capítulos ii e iii.

2 - As entidades de RAL devem comunicar à Direção-Geral do Consumidor, no prazo máximo de 10 dias após a sua verificação, quaisquer alterações às informações previstas nas alíneas a) a h) do número anterior.

3 - Para além das informações previstas no n.º 1, as entidades de RAL em que as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha essa entidade e sejam por este remuneradas devem comunicar à Direção-Geral do Consumidor as informações necessárias para verificar o cumprimento dos requisitos específicos adicionais de independência previstos no n.º 6 do artigo 8.º

4 - As entidades de RAL devem ainda comunicar anualmente à Direção-Geral do Consumidor as seguintes informações:

- a) O número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem, bem como os dados estatísticos relativos à atividade desenvolvida, devendo as reclamações e os pedidos de informação ser organizados de acordo com a Recomendação C (2010) 3021 final da Comissão Europeia, de 12 de maio de 2010, relativa ao sistema harmonizado de classificação;
- b) A taxa dos procedimentos de RAL interrompidos antes de se alcançar um resultado;
- c) A duração média de resolução dos litígios recebidos;

- d) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se for conhecida;
- e) Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas;
- f) A avaliação da sua cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável;
- g) A formação ministrada às pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 7.º;
- h) Uma avaliação da eficácia dos procedimentos de RAL disponibilizados e das possíveis formas de melhorar o seu desempenho.

Artigo 17.º

Lista de entidades de resolução alternativa de litígios

1 - A Direção-Geral do Consumidor elabora uma lista de todas as entidades de RAL, devendo a mesma incluir os seguintes elementos:

- a) O nome, os contactos e o endereço dos sítios eletrónicos na Internet das entidades de RAL;
- b) As taxas que cobram, quando existam;
- c) As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL podem ser tramitados;
- d) Os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos de RAL;
- e) Os sectores e as categorias de litígios abrangidos por cada entidade de RAL;
- f) A comparência obrigatória das partes ou dos seus representantes, consoante os casos, incluindo uma declaração da entidade de RAL que esclareça se os procedimentos de RAL são ou podem ser tramitados como procedimentos orais ou escritos;
- g) O carácter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante dos procedimentos de RAL;
- h) Os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 11.º

2 - A Direção-Geral do Consumidor deve comunicar à Comissão Europeia a lista a que se refere o número anterior logo que esta se encontre elaborada.

3 - Sempre que as entidades de RAL comuniquem à Direção-Geral do Consumidor quaisquer alterações às informações a que se refere o n.º 2 do artigo anterior, a lista de entidades de RAL deve ser prontamente atualizada e devem ser comunicadas as informações pertinentes à Comissão Europeia.

4 - Se uma entidade inserida na lista de entidades de RAL deixar de cumprir os princípios e requisitos previstos nos capítulos ii e iii, a Direção-Geral do Consumidor deve contactar prontamente essa entidade, indicando quais os princípios e requisitos que deixaram de ser cumpridos e solicitando-lhe que assegure imediatamente o seu cumprimento.

5 - Se, decorrido um prazo de três meses a partir da data da comunicação da Direção-Geral do Consumidor para esse efeito, a entidade de RAL continuar a não cumprir os princípios e requisitos referidos no número anterior sem qualquer fundamento atendível, a Direção-Geral do Consumidor retira-a da lista de entidades de RAL, não podendo a mesma dirimir litígios de consumo nacionais ou transfronteiriços através de um procedimento de RAL, e dá conhecimento desta alteração à Direção-Geral da Política de Justiça, sem prejuízo dos meios legalmente previstos de impugnação de decisões administrativas.

6 - Nos termos do disposto no artigo anterior, a Direção-Geral do Consumidor atualiza a lista e comunica as informações pertinentes sobre a entidade em causa à Comissão Europeia.

CAPÍTULO V

Informação e cooperação

Artigo 18.º

Deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços

1 - Sem prejuízo dos deveres a que se encontrem sectorialmente vinculados por força da legislação especial que se lhes aplique, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicar o sítio eletrónico na Internet das mesmas.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

2 - As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio eletrónico na Internet 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.

Artigo 19.º

Informações gerais

1 - As entidades de RAL, a Direção-Geral do Consumidor e o Centro Europeu do Consumidor devem divulgar nos seus sítios eletrónicos na Internet, através de uma ligação ao sítio eletrónico da Comissão Europeia e, sempre que possível, em suporte duradouro nas suas instalações, a lista das entidades de RAL elaborada pela Comissão Europeia.

2 - Incumbe à Direção-Geral do Consumidor promover a divulgação da lista a que se refere o número anterior nos sítios eletrónicos na Internet das associações de consumidores e de fornecedores de bens ou prestadores de serviços, no portal do cidadão, bem como por quaisquer outros meios tidos por adequados.

Artigo 20.º

Assistência a prestar pelo Centro Europeu do Consumidor

1 - O Centro Europeu do Consumidor deve auxiliar os consumidores a aceder à entidade de RAL que opere noutra Estado membro e que seja competente para resolver um determinado litígio transfronteiriço resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços.

2 - O Centro Europeu do Consumidor é o ponto de contacto nacional de resolução de litígios em linha (online), para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva 2009/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, competindo-lhe desempenhar as funções previstas no n.º 2 do mesmo artigo, relativamente a reclamações apresentadas através da plataforma de resolução de litígios em linha (online) criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 e que tenham por objeto litígios nacionais ou transfronteiriços.

Artigo 21.º

Cooperação entre as entidades de resolução alternativa de litígios

1 - As entidades de RAL devem cooperar na resolução de litígios transfronteiriços e realizar intercâmbios periódicos das melhores práticas no que diz respeito à resolução de litígios, quer nacionais, quer transfronteiriços.

2 - Quando exista na União Europeia uma rede de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços num determinado sector, as entidades de RAL desse sector devem aderir a essa rede.

CAPÍTULO VI

Fiscalização, contraordenações e sanções

Artigo 22.º

Fiscalização

1 - Compete à Direção-Geral do Consumidor a fiscalização do disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 17.º, a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a decisão desses processos, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias, se necessário.

2 - Compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, ou nos domínios sectoriais regulados, à autoridade reguladora sectorialmente competente, a fiscalização do disposto no artigo 18.º, a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a decisão desses processos, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias, se necessário.

3 - As autoridades mencionadas nos números anteriores informam anualmente a Direção-Geral da Política de Justiça sobre os processos instaurados e as decisões adotadas nos termos dos referidos preceitos.

4 - O produto das coimas aplicadas pela prática das contraordenações económicas previstas na presente lei é repartido nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE).

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.

Artigo 23.º

Contraordenações

1 - Sem prejuízo do disposto na legislação especial aplicável setorialmente pelas autoridades a que se refere o n.º 2 do artigo anterior, a violação ao disposto no n.º 4 do artigo 17.º e no artigo 18.º constitui contraordenação económica leve, punível nos termos do RJCE.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.

2 - A tentativa e a negligência são puníveis nos termos do RJCE.

Alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.

CAPÍTULO VII

Disposições finais e transitórias

Artigo 24.º

Norma transitória

1 - Os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados e em funcionamento à data de entrada em vigor da presente lei dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem ao regime nela previsto e solicitarem à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades de RAL prevista no artigo 17.º

2 - A não inscrição na lista de entidades de RAL no prazo indicado no número anterior impede os centros de arbitragem de conflitos de consumo de exercer a sua atividade na resolução de litígios de consumo.

3 - As entidades de RAL constituídas nos termos previstos pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, e registadas junto da Direção-Geral do Consumidor dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem à presente lei e solicitarem à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades de RAL prevista no artigo 17.º

4 - Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem à presente lei.

Artigo 25.º

Norma revogatória

São revogados:

- a) O Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio;
- b) O Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio;
- c) A Portaria n.º 328/2000, de 9 de junho.

Artigo 26.º
Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor 15 dias após a data da sua publicação.

Aprovada em 22 de julho de 2015.

A Presidente da Assembleia da República, *Maria da Assunção A. Esteves*.

Promulgada em 25 de agosto de 2015.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendada em 27 de agosto de 2015.

Pelo Primeiro-Ministro, *Paulo Sacadura Cabral Portas*, Vice-Primeiro-Ministro.