

CENTRO DE LITÍGIOS DE CONSUMO

A Lei n.º 144/2015 transpõe para a Ordem Jurídica Interna portuguesa uma Diretiva Europeia, cuja matéria são os meios de resolução alternativa de conflitos de consumo. Estes meios extrajudiciais operam através de Centros de Arbitragem, os quais tentam mediar e dar de forma célere, simples e acessível solução aos litígios fruto da insatisfação dos consumidores, isto é, pessoas singulares quando atuem fora do âmbito da sua atividade profissional, face a eventual incumprimento ou cumprimento defeituoso pelos comerciantes ou prestadores de serviços (empresas ou empresários em nome individual) das obrigações contratuais resultantes dos contratos que com estes celebrem, entenda-se, contrato de compra e venda ou de prestação de serviços.

Impõe o referido diploma legal que os comerciantes e prestadores de serviços em geral, prestem informação, de forma clara, compreensível, acessível/visível e adequada ao tipo de bem e serviço vendido ou prestado, aos consumidores, sobre a existência dos aludidos meios de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) de Consumo como alternativa aos tribunais, e que operam por via de Centros de Arbitragem com competência específica, aos quais poderão recorrer em caso de conflito de consumo, bem como informá-los no caso de terem usado a faculdade de aderir ao Centro de RAL territorialmente competente, sobre qual, onde se situa e quais os meios de contacto disponíveis do respetivo Centro de RAL a que fez adesão.

Tal informação deverá constar e ser prestada aos consumidores pelos comerciantes e prestadores de serviços, por recurso a um formato duradouro, cabendo ao comerciante e/ou prestador de serviços optar pelo meio mais idóneo consoante a sua atividade, e que pode consubstanciar-se na afixação de um dístico nos balcões e/ou paredes do estabelecimento ou até por informação vertida nas faturas, porém, tendo sítio eletrónico na Internet deve constar obrigatoriamente no mesmo, bem como, existindo, deve constar como cláusula autónoma nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços celebrados entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão.

São vários os Centros de Arbitragem já criados nesta matéria (conflitos de consumo).

O Centro de RAL de consumo da Ofertas Coloridas, Lda é:

- CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO, sito na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, em Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa, com o telefone número 213847484 (das 15:00 h às 17:00 h), e-mail cniacc@fd.unl.pt, site <http://www.arbitragemdeconsumo.org/> e página de facebook com o endereço www.facebook.com/cniacc

Para mais informações aceda ao portal do consumidor em www.consumidor.pt ou poderá contactar o Centro Europeu do Consumidor através do endereço de e-mail euroconsumo@dg.consumidor.pt.