



DIREITO DO CONSUMIDOR

NOVAS OBRIGAÇÕES SOBRE MEIOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

No passado dia 9 de janeiro de 2016 entrou parcialmente em vigor o Regulamento n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, que prevê a criação de uma plataforma online para a resolução de litígios de consumo em linha, a chamada plataforma de ODR (Online Dispute Resolution).

No passado dia 9 de janeiro de 2016 entrou parcialmente em vigor o Regulamento n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, que prevê a criação de uma plataforma *online* para a resolução de litígios de consumo em linha, a chamada plataforma de ODR (*Online Dispute Resolution*). Este diploma foi aprovado em conjunto com a Diretiva n.º 2013/11/EU, estando os dois instrumentos interligados entre si, na medida em que a Diretiva estabelece o regime jurídico da resolução alternativa de litígios (RAL) aplicável a todos os contratos com consumidores enquanto, por seu turno, o Regulamento prevê especificamente a situação dos contratos celebrados em linha, ou seja, através da internet.

A referida Diretiva já transposta para a ordem jurídica nacional através da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, impõe a todos os fornecedores de bens ou serviços a obrigação de informar o consumidor sobre as entidades de RAL disponíveis, o que inclui a indicação das suas respetivas páginas web. Na prática, as empresas passam a estar obrigadas a inserir essa informação de forma clara e compreensível nos contratos celebrados com o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou configurem contratos de adesão, ou noutro suporte duradouro. Sempre que a empresa disponha de sítio eletrónico na internet essa informação também deverá ser aí inserida de forma facilmente acessível pelo consumidor.

Na prática, as empresas passam a estar obrigadas a inserir essa informação de forma clara e compreensível nos contratos celebrados com o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou configurem contratos de adesão, ou noutro suporte duradouro.

As empresas dispõem do prazo de seis meses, contados desde a publicação da referida lei, para se adaptarem a estas novas regras. Este prazo não prejudica, no entanto, o imediato cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento para as empresas de *e-commerce*, o qual lhes é diretamente aplicável desde a sua entrada em vigor. Assim, os fornecedores de bens ou serviços *online* estão desde essa data obrigados a disponibilizar nas suas páginas web uma ligação eletrónica, de fácil acesso, que remeta diretamente o consumidor para a plataforma de ODR¹, ou para a plataforma da entidade ou entidades de RAL às quais estejam vinculados por adesão voluntária ou por imposição legal.

¹ Esta plataforma só estará, no entanto, operacional a partir de 15 de fevereiro de 2016 no sítio <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Neste último caso, as empresas deverão, igualmente, inserir essa informação nos termos e condições gerais aplicáveis aos contratos por si celebrados.

Adicionalmente, as empresas de e-commerce deverão, ainda, indicar ao consumidor o respetivo endereço de correio electrónico, por forma a permitir que, antes de apresentar queixa junto de uma entidade de RAL, aquele possa contactar diretamente o comerciante com vista a uma solução amigável. Em todo o caso, estas informações deverão ser prestadas em conjunto com as informações que devem, em geral, ser prestadas no âmbito de qualquer contrato de consumo, nos termos da Diretiva e da Lei 144/2015.

Note-se, contudo, que apesar de esta informação dever ser prestada de forma obrigatória pelas empresas, estas não estão obrigadas a participar em procedimentos de RAL.

Portanto, nas situações em que o consumidor recorre a um procedimento de RAL, apresentando queixa contra o comerciante, as decisões que venham nesse âmbito a ser adotadas só serão vinculativas para a empresa se esta as tiver previamente aceite.

Nesta senda, recomenda-se a todas as empresas que forneçam bens ou prestem serviços a consumidores a alteração das suas páginas web de modo a incluir de forma clara, compreensível e de fácil acesso, todas aquelas informações, em especial, as impostas pelo Regulamento desde a sua entrada em vigor no dia 9 de janeiro de 2016.

Recomenda-se a todas as empresas que forneçam bens ou prestem serviços a consumidores a alteração das suas páginas web de modo a incluir de forma clara, compreensível e de fácil acesso, todas aquelas informações, em especial, as impostas pelo Regulamento desde a sua entrada em vigor no dia 9 de janeiro de 2016.

A presente Nota Informativa destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Nota Informativa não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte **Daniel Reis** (daniel.reis@plmj.pt).

 Sociedade de Advogados Ibérica do Ano
The Lawyer European Awards, 2015-2012

 Sociedade de Advogados Portuguesa do Ano
Who's Who Legal, 2015, 2011-2006
Chambers European Excellence Awards, 2014, 2012, 2009

 Top 5 - Game Changers dos últimos 10 anos
Top 50 - Sociedades de Advogados mais Inovadoras da Europa
Financial Times - Innovative Lawyers Awards, 2015 - 2011