



CIRCULAR 01/2016

RAL – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

(Lei nº 144/2015, de 8 de setembro)

Lisboa, 26 de fevereiro de 2015

Estimados clientes:

A primeira circular deste ano não é sobre o Orçamento do Estado, como é habitual. Tanto mais que ainda está em discussão na Assembleia da República. Desta vez, é para levar ao conhecimento dos nossos clientes uma nova lei que saiu no mês de setembro e que afeta uma grande parte das empresas e empresários.

Sem alongar muito nesta matéria, o importante a reter é que passa a ser obrigatório disponibilizar aos clientes uma informação sobre a(s) entidade(s) disponível(eis) para dirimir litígios de consumo no(s) sector(es) onde a empresa opera.

Esta informação deve ser prestada num suporte duradouro, preferencialmente num letreiro afixado na parede ou aposto no balcão, ou em alternativa, na própria fatura. Caso existe sítio eletrónico na internet também lá deve constar.

Esta obrigação é apenas para empresas e empresários que tenham como clientes consumidores. Ou seja, as empresas que lidem apenas com outras empresas/empresários, que não vendem ou prestam serviços para o chamado cliente final (ou singular), não estão abrangidas por esta lei.

Os dados obrigatórios a informar é a designação da entidade RAL e o respetivo sítio na internet. Atenção a este pormenor: nome e endereço eletrónico (www.) e não a morada física. Esta também pode ser dada, juntamente com os contatos telefónicos mas apenas como complemento.

De referir que a coima mínima para empresa que não cumpre esta norma é de **2.500,00€**.

A Saturno fez uma singela minuta que os nossos clientes podem usar, completando com os seus próprios dados e afixando, conforme já referido.

Esta informação deve estar disponível a partir do dia 23 de março do corrente ano, altura em que termina o prazo de seis meses de adaptação.

Juntamos também uma lista com algumas entidades, que pensamos que são as mais abrangentes no universo dos nossos clientes.

Assim, temos:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
www.centroarbitragemlisboa.pt
Abrange área metropolitana de Lisboa (exº Loures, Setúbal, Vila Franca de Xira)
- Centro de Arbitragem do setor automóvel
www.centroarbitragemsectorauto.pt
Atua nos conflitos de consumo decorrentes da prestação de serviços automóvel, revenda de combustíveis, venda de peças e veículos novos e usados, etc.
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
www.arbitragemdeconsumo.org
Atua em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem regional (exº Constância)

Por fim, deixamos um conselho: caso tenha essa hipótese coloque a informação obrigatória na fatura; assim, não há hipótese de o “letreiro” desaparecer e poder originar uma coima.

Obrigado pela atenção.

A.Pereira