



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

# A RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

Uma justiça simples, acessível e rápida:



- Mediação
- Conciliação
- Arbitragem

resolução alternativa



litígios de consumo

## 1. O que é a resolução alternativa de litígios de consumo?

A resolução alternativa de litígios de consumo oferece uma solução **extrajudicial simples, rápida e grátis** ou a **custos reduzidos** para resolver litígios entre consumidores e os fornecedores de bens ou prestadores de serviços . Portugal tem mais de 25 anos de experiência nesta matéria.

Estes mecanismos são habitualmente voluntários para as partes, o que significa que a resolução de conflitos por esta via só tem lugar se os fornecedores de bens ou prestadores de serviços a eles aderirem.

Apresentam as seguintes vantagens:

- a) São **céleres e eficazes**;
- b) São **tendencialmente gratuitos**;
- c) **Juntam as partes na resolução do conflito.**



mediação

arbitragem

Conciliação

**O que abrange a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo?  
A que processos pode o consumidor recorrer para resolver o seu litígio?**

**A mediação** ajuda as partes (consumidor - fornecedor de bens/prestador de serviços) a encontrarem uma solução amigável para o caso através de um mediador imparcial.

**Caso o litígio não fique resolvido através da mediação o consumidor pode solicitar a conciliação ou mesmo a arbitragem.**

**Na conciliação** o conciliador, de modo imparcial, propõe uma solução para litígio e conduz as partes a um acordo.

**Na arbitragem** cabe a um árbitro julgar o caso de acordo com a lei aplicável ou segundo critérios de equidade, estabelecendo uma solução para o litígio. A decisão arbitral tem a mesma força e eficácia de uma sentença judicial.

Em 2011 (Lei n.º 6/2011, de 10 de março) foi estabelecida a **arbitragem necessária** (i.e. obrigatória para o prestador do serviço) para os serviços públicos essenciais (eletricidade, água, gás, comunicações e serviços postais), que tem lugar sempre que o consumidor assim o solicite.





## 2. Novas regras sobre a resolução alternativa de litígios de consumo

Em 2015 foi aprovada uma Lei sobre a resolução extrajudicial de litígios de consumo, que transpõe uma Diretiva Europeia (2013/11/UE), relativa à resolução alternativa de litígios, que se aplica a litígios nacionais ou transfronteiriços apresentados pelos consumidores contra os fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

A lei cria ainda a Rede de Arbitragem de Consumo, sublinhando os princípios de independência e imparcialidade que estes mecanismos têm de respeitar e harmonizando o seu funcionamento.

**A Direção-Geral do Consumidor** (Ministério da Economia) é a autoridade competente para acompanhar o funcionamento das entidades de resolução extrajudicial de litígios estabelecidas em Portugal, cabendo-lhe, entre outros, autorizar a sua inscrição na lista de entidades habilitadas para efetuar a resolução extrajudicial de litígios de consumo e disponibilizar informação regular sobre o seu funcionamento, sem prejuízo das competências do Ministério da Justiça nesta matéria.



**Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em Portugal passam a ter novas obrigações, a saber:**

- > informar os consumidores sobre as entidades de resolução alternativa de conflitos disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária;
- > informar os consumidores do sítio eletrónico destas entidades;
- > assegurar que as informações sobre estas entidades são prestadas de forma clara e compreensível nos respetivos sítios eletrónicos, caso existam, bem como nos contratos (escritos) ou noutro suporte duradouro.

Os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias, prorrogável nos casos de maior complexidade.





litígios em linha

# litígios em linha

## 3. Resolução alternativa de litígios em linha

O Regulamento (UE) n.º 524/2013, estabelece uma **plataforma para a resolução de litígios em linha**, que entra em vigor a partir de 9 de janeiro de 2016. Esta plataforma permitirá aos consumidores da União Europeia apresentarem reclamações relativas aos litígios decorrentes de compras em linha. Todas as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo nacionais estarão ligadas a essa plataforma.

Em cada Estado-Membro da União Europeia é designado um “ponto de contacto de resolução de litígios em linha”, que presta assistência na utilização da plataforma e facilita a comunicação entre as partes envolvidas, estando a informação disponível em todas as línguas oficiais da União e sendo acessível de forma gratuita.

Em Portugal, cabe ao Centro Europeu do Consumidor este papel. (<http://cec.consumidor.pt/>)



**Para obter mais informação, por favor contacte:**

**DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR**

Praça Duque de Saldanha, n.º 31

1069-013 Lisboa

Telefone: 21 356 4600

Telecópia: 21 356 4719

endereço eletrónico: [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

[www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

<https://www.facebook.com/dgconsumidor>

