



## Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Conforme foi recentemente divulgado, as IPSS estão obrigadas ao **dever de informação** sobre as entidades de resolução alternativa de litígios (**RAL**), conforme resposta emitida pela ASAE, a solicitação da CNIS.

As entidades de RAL têm por objetivo a **resolução extrajudicial** de litígios, evitando o recurso às vias judiciais.

Esclareça-se que as IPSS **não estão obrigadas a aderir** às entidades de RAL. O seu dever é o de **prestar informação sobre a existência de entidade de RAL** disponíveis.

Esta obrigação resulta do art.º 18.º da Lei n.º 144/20155, de 08/09.

A informação deve conter a indicação da **existência de entidade de RAL**, bem como o respetivo **sítio institucional**.

A informação deve ser **prestada no sítio institucional da IPSS e nos contratos escritos**. Não existindo contratos escritos, a informação deve ser prestada **noutro suporte duradouro**, como seja um **letreiro** afixado na parede ou local de atendimento ao público ou, em alternativa, nos **recibos das participações familiares**.

Assim, tomando por exemplo uma **IPSS com sede na Área Metropolitana do Porto (AMP)** que **não tenha aderido a uma entidade de RAL**, recomenda-se que seja prestada uma **informação do seguinte teor**:

***“Esta IPSS não aderiu a um centro de arbitragem de conflitos de consumo. A entidade de resolução alternativa de conflitos de consumo (RAL) da área é o “CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto”, com sede na Rua Damião de Góis, n.º 31, loja 6, 4050-225 Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt))”.***

Esta é a entidade de RAL de competência genérica na área da AMP.

A **AMP** é integrada pelos seguintes **concelhos do distrito do Porto**: Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia. Os restantes concelhos da AMP não pertencem ao distrito do Porto.

Note-se que os concelhos de Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa e Vila do Conde **também estão abrangidos** pelo “Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave”, com sede na Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-0149 Guimarães ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)).

Por isso, as IPSS sediadas nestes **quatro concelhos** que não tenham aderido a um centro de arbitragem devem prestar a informação sobre os **dois centros** de arbitragem supra referidos.

Os concelhos do distrito do Porto que **não integram a AMP** são: Amarante, Baião, Felgueiras, Lousada, Marco de Canaveses, Paços de Ferreira, Paredes, Penafiel.

Estes concelhos não estão abrangidos por uma entidade de RAL de competência territorial. Pelo que, a **entidade competente é de âmbito nacional**: “CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo”, com sede na Faculdade de Direito de Lisboa, sita no Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa ([www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)).

As IPSS que já tenha aderido ou venham a aderir a um RAL devem publicar a **informação de que aderiram ao mesmo**, inclusivamente através do respetivo dístico/letreiro, disponibilizado no “site” desse centro.

As IPSS que não prestarem estas informações estão sujeitas a uma **coima**, cujo montante mínimo é de € 5.000,00 e o máximo de € 25.000,00.

Rui Silva  
Assessor Jurídico



Rua do Carvalhido, 187  
4250-102 Porto  
T.: (+351) 228 317 497  
F.: (+351) 228 300 396  
E.: [ajuridica@udipss-porto.org](mailto:ajuridica@udipss-porto.org)  
[www.udipss-porto.org](http://www.udipss-porto.org)