



Entidades de resolução de litígios de consumo (RAL)

A [Lei n.º 144/2015](#), de 8 de setembro, transpõe a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios do consumo e estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Segundo o Artigo 18º, as empresas ficam **obrigadas a informar os seus clientes da existência de uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL)** aplicável ao setor onde se enquadram ou à qual estejam de algum modo vinculadas, indicando o *website* destas entidades.

É ainda referido que estas informações devem ser “prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio eletrónico na Internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso exista, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutro suporte duradouro.”

Apesar de ter entrado em vigor no dia 23 de setembro de 2015, as empresas dispõem de 6 meses para se adaptarem a esta lei, **passando a ser efetiva a 23 de março de 2016**.



A versão 9.15 Service Release 2 (SR2) do ERP Primavera está preparada para dar resposta à nova legislação (ver como parametrizar, no [ponto 4](#)).



1. Entidades RAL: o que são e quais são?

São as entidades autorizadas a efetuar a mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo em Portugal que estejam inscritas na lista de entidades RAL prevista pela Lei n.º 144/2015.

Neste momento existem 10 Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a funcionar em Portugal, no entanto, futuramente poderão surgir mais. Poderá consultar os centros disponíveis em

<http://www.consumidor.pt/?cn=59575964AAAAAAAAAAAAAAAAAAAA>.

2. A quem se aplica esta obrigação?

Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços - incluindo aqueles que só vendem produtos ou prestam serviços através da Internet - estão obrigados a informar os consumidores sobre as entidades RAL disponíveis ou às que aderiram voluntariamente ou a que se encontram vinculados por força da lei (é o caso da arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais, isto é, a eletricidade, gás, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais).

Só estão excluídos os prestadores de Serviços de Interesse Geral sem contrapartida económica tais como os serviços sociais prestados pelo estado ou em seu nome; serviços de saúde e serviços públicos de ensino complementar ou Superior.

3. Como implementar esta obrigação?

Para implementar a obrigação da informação relativa à RAL, poderá ser criada uma mensagem a incluir nos documentos que estabelecem o contrato de compra e venda (Encomendas de Cliente, Faturas, Faturas/Recibo, etc.). Pode ser utilizado o seguinte texto (com as devidas alterações):

Empresas aderentes a centros de arbitragem de conflitos de consumo "Empresa aderente do Centro de Arbitragem [colocar aqui o CACC], com o(s) seguinte(s) contacto(s): [colocar aqui o(s) contacto(s) do CA]. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a esta Entidade de Resolução de Litígios. Para mais informações consulte o Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).";

Empresas não aderentes "Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução **Alternativa** de Litígios de Consumo: [colocar aqui o(s) nome(s) e contacto(s) da(s) entidade(s) RAL, incluindo o endereço eletrónico e morada]. Para mais informações consulte o Portal do Consumidor (<http://www.consumidor.pt>).".



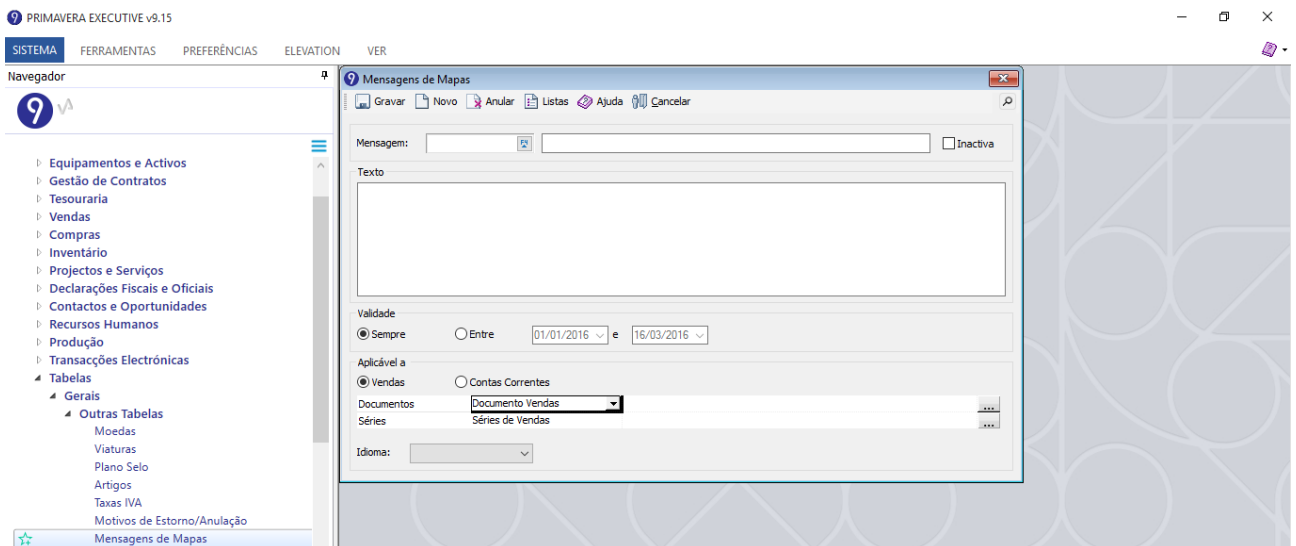
4. Como parametrizar o software Primavera?

Todos os mapas de sistema de vendas e de contas correntes (Recibos) já estão preparados para cumprir esta obrigação. De seguida, indicamos todos os passos que deve seguir para parametrizar o seu software Primavera.



No caso de ter mapas personalizados, a parametrização deve ser efetuada pelo Suporte Alvo. Entre em contacto connosco: 800 789 789 ou suporte@alvo.com.

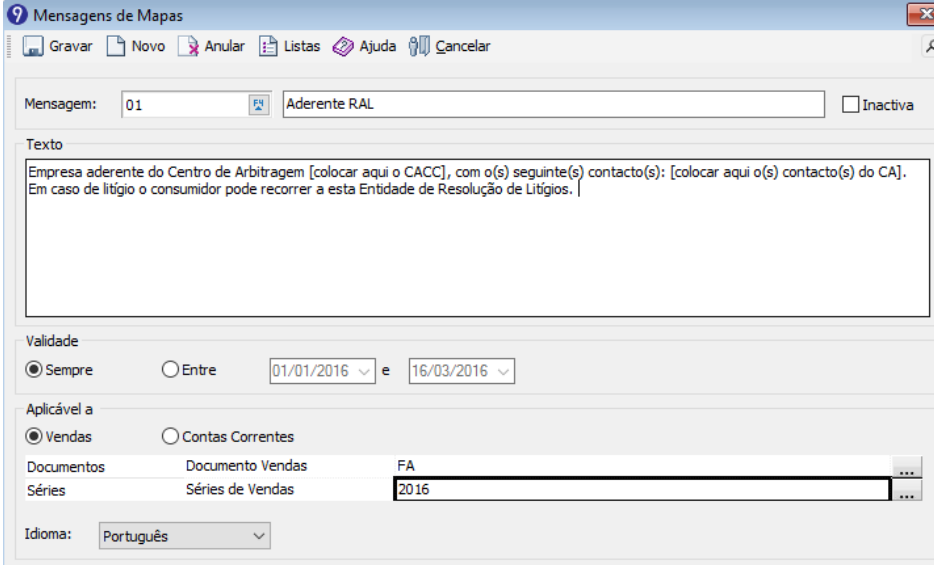
1 - Aceder a Tabelas | Gerais | Outras Tabelas | Mensagens de Mapas:





2 - Colocar o **código** da mensagem, a sua **descrição e conteúdo**;

3 - Definir a **validade** da mensagem, bem como os **documentos** e respetivas **séries** aos quais a mensagem se aplica. Poderá também definir qual o **idioma** ao qual a mensagem se refere - neste caso, a mensagem irá respeitar o idioma da entidade à qual o documento está afeto.



Mensagens de Mapas

Gravar Novo Anular Listas Ajuda Cancelar

Mensagem: 01 Aderente RAL Inactiva

Texto

Empresa aderente do Centro de Arbitragem [colocar aqui o CACC], com o(s) seguinte(s) contacto(s): [colocar aqui o(s) contacto(s) do CA].
Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a esta Entidade de Resolução de Litígios. |

Validade

Sempre Entre 01/01/2016 e 16/03/2016

Aplicável a

Vendas Contas Correntes

Documentos	Documento Vendas	FA	...
Séries	Séries de Vendas	2016	...

Idioma: Português