

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
--	---	---

<p align="center">Artigo 2.º  <b>Âmbito</b></p> <p>1 - A presente lei é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.</p> <p>2 - Encontram-se excluídos do âmbito de aplicação da presente lei:</p> <p>a) Os serviços de interesse geral sem carácter económico, designadamente os que sejam prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;</p> <p>b) Os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do setor para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;</p> <p>c) Os prestadores públicos de ensino complementar ou superior;</p> <p>d) Os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores;</p> <p>e) Os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações</p>	<p align="center">Artigo 2.º          (...)</p> <p>1 – (...).</p> <p>2 – (...):</p> <p>a) Os serviços de interesse geral sem <b>contrapartida económica</b>, designadamente os que sejam prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;</p> <p>b) (...);</p> <p>c) (...);</p> <p>d) (...);</p> <p>e) (...).</p>	
---	---	--

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
--	---	---

<p>ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras sectorialmente competentes, geridos pelos próprios.</p>		
<p align="center">Artigo 3.º  <b>Definições</b></p> <p>Para efeitos do disposto na presente lei, entende-se por:</p> <p>a) «Rede de arbitragem de consumo», a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios;</p> <p>b) «Entidades de RAL», as que, independentemente da sua designação, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela presente lei, por meio de um dos procedimentos de RAL nela previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades de RAL regulada no capítulo IV;</p> <p>c) «Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;</p> <p>d) «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;</p>	<p align="center">Artigo 3.º          (...)</p> <p>(...):</p> <p>a) (...);</p> <p>b) (...);</p> <p>c) (...);</p> <p>d) (...);</p> <p>e) (...);</p>	

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b> Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b> (6 e 9 de julho.2015) <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b> (13 de julho.2015) <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>e) «Contrato de compra e venda», um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços;</p> <p>f) «Contrato de prestação de serviços», um contrato, com exceção de um contrato de venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar;</p> <p>g) «Litígio nacional», um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir no mesmo Estado-Membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido;</p> <p>h) «Litígio transfronteiriço», um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado-Membro diferente do Estado-Membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido;</p> <p>i) «Procedimentos de RAL», a conciliação, a mediação e a arbitragem.</p>	<p>f) «Contrato de prestação de serviços», um contrato, com exceção de um contrato de <b>compra e venda</b>, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar;</p> <p>g) (...);</p> <p>h) (...);</p> <p>i) «Procedimentos de RAL», a mediação, a <b>conciliação</b> e a arbitragem.</p>	

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
--	---	---

<p align="center">Artigo 4.º</p> <p align="center"><b>Rede de arbitragem de consumo</b></p> <p>1 - A rede de arbitragem de consumo tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega.</p> <p>2 - Compete ainda à rede de arbitragem de consumo promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a recolha de toda a informação estatística relevante relativa ao seu funcionamento prestada pelos centros, sem prejuízo destes terem de prestar à Direção-Geral da Política de Justiça a informação estatística que esta entidade requeira no âmbito das competências que a lei lhe confere.</p> <p>3 - A Direção-Geral do Consumidor monitoriza o funcionamento da rede de arbitragem de consumo ao abrigo das atribuições que lhe estão cometidas.</p>		<p align="center">Artigo 4.º</p> <p align="center">[...]</p> <p>1 – [...].</p> <p>2 – [...].</p> <p>3 – [...].</p> <p>4 – Incumbe ao Governo promover a criação e apoiar os centros de arbitragem de conflitos de consumo, diligenciando no sentido de garantir a cobertura nacional da rede de arbitragem de consumo, nomeadamente, através da atribuição da adequada competência territorial aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>5 – A par de outras fontes de receita inerentes ao funcionamento dos centros de arbitragem de</p>

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
--	---	---

		<p>conflitos de consumo, o Governo participa no financiamento da rede de arbitragem de consumo através do orçamento do ministério com tutela na área da justiça, nos termos a fixar por portaria.</p>
<p align="center">Artigo 6.º</p> <p><b>Obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios</b></p> <p>1 - Para os efeitos da presente lei, as entidades de RAL estabelecidas no território nacional devem cumprir as seguintes obrigações:</p> <p><i>a)</i> Mantêm um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha as reclamações e os documentos para tal efeito necessários;</p> <p><i>b)</i> Facultam às partes, a seu pedido, as informações referidas na alínea anterior num suporte duradouro;</p> <p><i>c)</i> Autorizam os consumidores a apresentar reclamações pelos meios convencionais, sempre que tal se afigure necessário;</p> <p><i>d)</i> Permitem o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal;</p> <p><i>e)</i> Aceitam litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha;</p> <p><i>f)</i> Adotam as medidas necessárias para assegurar</p>	<p align="center">Artigo 6.º</p> <p align="center">(...)</p> <p>1 – (...):</p> <p><i>a)</i> <b>Manter</b> um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha as reclamações e os documentos para tal efeito necessários;</p> <p><i>b)</i> <b>Facultar</b> às partes, a seu pedido, as informações referidas na alínea anterior num suporte duradouro;</p> <p><i>c)</i> <b>Permitir que</b> os consumidores <b>apresentem</b> reclamações pelos meios convencionais, sempre <b>que necessário</b>;</p> <p><i>d)</i> <b>Permitir</b> o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal;</p> <p><i>e)</i> <b>Aceitar</b> litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha;</p> <p><i>f)</i> <b>Adotar</b> as medidas necessárias para assegurar</p>	

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b> Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b> (6 e 9 de julho.2015) <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b> (13 de julho.2015) <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>que o tratamento dos dados pessoais cumpre a legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais;</p> <p><i>g)</i> Aderem à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013;</p> <p><i>h)</i> Disponibilizam no seu sítio eletrónico na Internet o plano anual de atividades depois de aprovado, o orçamento anual, o relatório anual de atividades e o resumo das decisões arbitrais proferidas.</p> <p>2 - As entidades de RAL abrangidas pela presente lei que cumpram os requisitos nela estabelecidos devem ser obrigatoriamente inscritas na lista de entidades de RAL prevista no artigo 17.º.</p>	<p>que o tratamento dos dados pessoais cumpre a legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais;</p> <p><i>g)</i> <b>Aderir</b> à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013;</p> <p><i>h)</i> <b>Disponibilizar</b> no seu sítio eletrónico na Internet o plano anual de atividades depois de aprovado, o orçamento anual, o relatório anual de atividades e o resumo das decisões arbitrais proferidas.</p> <p>2 – (...).</p>	
<p align="center"><b>Artigo 9.º</b> <b>Transparência</b></p> <p>1 - As entidades de RAL devem assegurar a divulgação nos seus sítios eletrónicos na Internet e devem prestar a qualquer pessoa que o solicite, por escrito ou por qualquer outro meio que considerem adequado, informação clara e facilmente inteligível sobre:</p> <p><i>a)</i> Os seus contactos, incluindo o endereço de correio postal e o endereço de correio eletrónico;</p> <p><i>b)</i> O facto de constarem da lista de entidades de RAL a que se refere o artigo 17.º;</p> <p><i>c)</i> As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL são tramitados;</p>	<p align="center"><b>Artigo 9.º</b> (...)</p> <p>1 - (...):</p> <p><i>a)</i> (...);</p> <p><i>b)</i> (...);</p> <p><i>c)</i> (...);</p>	

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b> Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b> (6 e 9 de julho.2015) <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b> (13 de julho.2015) <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>d) As pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, o processo pelo qual são nomeadas e a duração do seu mandato;</p> <p>e) A comprovação da competência, a imparcialidade e a independência das pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL;</p> <p>f) A participação em redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável;</p> <p>g) A natureza e âmbito dos litígios que as entidades são competentes para tratar, incluindo eventuais limites quanto à sua competência em razão do valor dos litígios;</p> <p>h) As regras processuais aplicáveis à resolução dos litígios, incluindo as diligências preliminares impostas ao consumidor, designadamente a reclamação prévia por parte do consumidor, bem como os motivos pelos quais as entidades de RAL podem recusar o tratamento de um litígio;</p> <p>i) As regras que a entidade de RAL pode adotar como base para a resolução de litígios, bem como informação sobre os efeitos jurídicos do resultado do procedimento de RAL;</p> <p>j) A possibilidade ou a impossibilidade de as partes desistirem do procedimento;</p> <p>k) Se aplicável, os custos do procedimento para as partes, incluindo as eventuais regras de repartição destes no final do procedimento;</p> <p>l) A duração média dos procedimentos de RAL;</p> <p>m) Os relatórios anuais de atividade, tal como</p>	<p>d) (...);</p> <p>e) (...);</p> <p>f) (...);</p> <p>g) (...);</p> <p>h) As regras processuais aplicáveis à resolução dos litígios, incluindo as diligências preliminares impostas ao consumidor, designadamente a <b>necessidade de o consumidor contactar previamente o fornecedor de bens ou prestador de serviços com vista à resolução do litígio</b>, bem como os motivos pelos quais as entidades de RAL podem recusar o tratamento de um litígio;</p> <p>i) (...).</p>	

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>previsto na alínea <i>h</i>) do n.º 1 do artigo 6.º.</p> <p>2 - Dos relatórios a que se refere a alínea <i>m</i>) do número anterior devem constar as seguintes informações, relativas a litígios nacionais e transfronteiriços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a)</i> O número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem;</li> <li><i>b)</i> Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas;</li> <li><i>c)</i> A taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 11.º;</li> <li><i>d)</i> Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por este remuneradas, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes;</li> <li><i>e)</i> A percentagem de procedimentos de RAL</li> </ul>	<p>2 – (...)</p>	



<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção;</p> <p>f) A duração média de resolução dos procedimentos;</p> <p>g) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida;</p> <p>h) A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL;</p> <p>i) A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.</p>		
<p align="center">CAPÍTULO III  <b>Procedimentos de resolução alternativa de litígios</b>          Artigo 10.º  <b>Eficácia e acessibilidade dos procedimentos de resolução alternativa de litígios</b></p> <p>1 - As entidades de RAL devem assegurar que os procedimentos de RAL são eficazes, estão disponíveis e facilmente acessíveis, tanto em linha como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde se encontrem.</p> <p>2 - As entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento.</p> <p>3 - As entidades de RAL devem ainda assegurar que os procedimentos de RAL são gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores contra o</p>	<p align="center">Artigo 10.º          (...)                     1 – (...).                     2 – (...).                     3 – (...).</p>	<p align="center">Artigo 10.º          [...]</p> <p>1 – [...].</p> <p>2 – [...].</p> <p>3 – As entidades de RAL devem ainda assegurar que os procedimentos de RAL são gratuitos ou, <b>quando o valor da ação exceder a alçada do tribunal judicial de</b></p>

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>  Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>  (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>  (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>pagamento de uma taxa de valor reduzido.</p> <p>4 - As entidades de RAL que tenham recebido uma reclamação devem notificar as partes do litígio assim que receberem todos os documentos contendo as informações relevantes com esta relacionadas.</p> <p>5 - Os procedimentos de RAL devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação.</p> <p>6 - O prazo referido no número anterior pode ser prorrogado, no máximo por duas vezes, por iguais períodos pela entidade de RAL, caso o litígio revele especial complexidade, devendo as partes ser informadas da prorrogação do prazo e do tempo necessário previsto para a conclusão do procedimento de RAL.</p>	<p>4 – (...).</p> <p>5 – Os procedimentos de RAL devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação <b>completo</b>.</p> <p>6 – (...).</p>	<p><b>1.ª instância, que os mesmos estão disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido que não pode ultrapassar 5% do valor da ação.</b></p> <p>4 – [...].</p> <p>5 – [...].</p> <p>6 – [...].</p>
<p align="center">Artigo 17.º</p> <p><b>Lista de entidades de resolução alternativa de litígios</b></p> <p>1 - A Direção-Geral do Consumidor elabora uma lista de todas as entidades de RAL, devendo a mesma incluir os seguintes elementos:</p> <p>a) O nome, os contactos e o endereço dos sítios eletrónicos na Internet das entidades de RAL;</p> <p>b) As taxas que cobram, quando existam;</p> <p>c) As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL podem ser tramitados;</p>		<p align="center">Artigo 17.º  [...]</p> <p>1 – [...].</p>

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>  Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>  (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>  (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>d) Os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos de RAL;</p> <p>e) Os setores e as categorias de litígios abrangidos por cada entidade de RAL;</p> <p>f) A comparência obrigatória das partes ou dos seus representantes, consoante os casos, incluindo uma declaração da entidade de RAL que esclareça se os procedimentos de RAL são ou podem ser tramitados como procedimentos orais ou escritos;</p> <p>g) O caráter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante dos procedimentos de RAL;</p> <p>h) Os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 11.º.</p> <p>2 - A Direção-Geral do Consumidor deve comunicar à Comissão Europeia a lista a que se refere o número anterior logo que esta se encontre elaborada.</p> <p>3 - Sempre que as entidades de RAL comuniquem à Direção-Geral do Consumidor quaisquer alterações às informações a que se refere o n.º 2 do artigo anterior, a lista de entidades de RAL deve ser prontamente atualizada e devem ser comunicadas as informações pertinentes à Comissão Europeia.</p> <p>4 - Se uma entidade inserida na lista de entidades de RAL deixar de cumprir os princípios e requisitos previstos nos capítulos II e III, a Direção-Geral do Consumidor deve contactar prontamente essa entidade, indicando quais os princípios e requisitos que deixaram de ser cumpridos e solicitando-lhe que assegure imediatamente o seu cumprimento.</p> <p>5 - Se, decorrido um prazo de três meses, a entidade de</p>		<p>2 – [...].</p> <p>3 – [...].</p> <p>4 – [...].</p>

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>RAL continuar a não cumprir os princípios e requisitos referidos no número anterior, a Direção-Geral do Consumidor retira-a da lista de entidades de RAL, não podendo a mesma dirimir litígios de consumo nacionais e transfronteiriços através de um procedimento de RAL, e dá conhecimento desta alteração à Direção-Geral da Política de Justiça.</p> <p>6 - Nos termos do disposto no artigo anterior a Direção-Geral do Consumidor atualiza a lista e comunica as informações pertinentes sobre a entidade em causa à Comissão Europeia.</p>		<p>5 – Se, decorrido um prazo de três meses a partir da data da comunicação da Direção-Geral do Consumidor para esse efeito, a entidade RAL continuar a não cumprir os princípios e requisitos referidos no número anterior <b>sem qualquer fundamento atendível</b>, a Direção-Geral do Consumidor retira-a da lista de entidades de RAL, não podendo a mesma dirimir litígios de consumo nacionais ou transfronteiriços através de um procedimento de RAL, e dá conhecimento desta alteração à Direção-Geral da Política de Justiça, <b>sem prejuízo dos meios legalmente previstos de impugnação de decisões administrativas.</b></p> <p>6 – [...].</p>
<p align="center">Artigo 20.º  <b>Assistência a prestar pelo Centro Europeu do Consumidor</b></p> <p>1 - O Centro Europeu do Consumidor deve auxiliar os consumidores a aceder à entidade de RAL que opere noutro Estado-Membro e que seja competente para resolver um determinado litígio transfronteiriço resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços.</p> <p>2 - O Centro Europeu do Consumidor é o ponto de contacto nacional de resolução de litígios em linha, para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º do Parlamento</p>	<p align="center">Artigo 20.º          (...)</p> <p>1 – (...).</p> <p>2 - O Centro Europeu do Consumidor é o ponto de contacto nacional de resolução de litígios em linha, para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º do Parlamento Europeu</p>	<p align="center">Artigo 20.º          [...]</p> <p>1 – [...].</p> <p>2 - O Centro Europeu do Consumidor é o ponto de contacto nacional de resolução de litígios <b>online</b>, para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo <b>online</b>, que altera o Regulamento (CE) n.º do Parlamento Europeu e do</p>

<p align="center"><b>Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV)</b>          Transpõe a Diretiva n.º 2013/11/EU, do PE e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre resolução alternativa de litígios de consumo</p>	<p align="center"><b>Propostas de alteração dos GP do PSD e do CDS-PP</b>          (6 e 9 de julho.2015)  <i>(Artigos: 2.º, 3.º, 6.º, 9.º, 10.º e 20.º)</i></p>	<p align="center"><b>Proposta de alteração dos GP do PS</b>          (13 de julho.2015)  <i>(Artigos: 4.º, 10.º, 17.º, 20.º e 25.º)</i></p>
<p>Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva n.º 2009/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, competindo-lhe desempenhar as funções previstas no n.º 2 do mesmo artigo, relativamente a reclamações apresentadas através da plataforma de resolução de litígios em linha à escala da União Europeia e que tenham por objeto litígios nacionais ou transfronteiriços.</p>	<p>e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva n.º 2009/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, competindo-lhe desempenhar as funções previstas no n.º 2 do mesmo artigo, relativamente a reclamações apresentadas através da plataforma de resolução de litígios em linha <b>criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013</b> e que tenham por objeto litígios nacionais ou transfronteiriços</p>	<p>Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva n.º 2009/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, competindo-lhe desempenhar as funções previstas no n.º 2 do mesmo artigo, relativamente a reclamações apresentadas através da plataforma de resolução de litígios <b>online</b> à escala da União Europeia e que tenham por objeto litígios nacionais ou transfronteiriços.</p>
<p align="center">Artigo 25.º  <b>Norma revogatória</b></p> <p>São revogados:</p> <p>a) O Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio;          b) O Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio;          c) A Portaria n.º 328/2000, de 9 de junho.</p>		<p align="center">Artigo 25.º          [...]</p> <p><b>Sem prejuízo da respetiva aplicação transitória decorrente do disposto no artigo anterior,</b> são revogados:          [...]</p>