

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração (PS) - 02/01/2019</b></p>
---	---	--

<p style="text-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 style="text-align: center;">Artigo 2.º</p> <p style="text-align: center;"><b>Alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</b></p> <p>Os artigos 4.º, 6.º, 7.º, 9.º e 15.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, passam a ter a seguinte redação:</p>	<p style="text-align: center;">Artigo 2.º [...]</p> <p>Os artigos <b>3.º, 4.º, 6.º, 7.º, 9.º e 15.º</b> da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, passam a ter a seguinte redação:</p> <p style="text-align: center;"><b>Artigo 3.º</b> [...]</p> <p>[...]:</p> <p>a) [...];</p> <p>b) [...];</p> <p>c) <b>«Entidade reguladora de serviços públicos essenciais», pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de</b></p>
---	--	--

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></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>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 compra e 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><b>gestão, bem como de património próprio, que tem por missão a regulação de qualquer um dos serviços previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual;</b></p> <p>d) [anterior alínea c)];</p> <p>e) [anterior alínea d)];</p> <p>f) [anterior alínea e)];</p> <p>g) [anterior alínea f)];</p>
--	--	---

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></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 mediação, a conciliação, e a arbitragem.</p> <p style="text-align: center;">Artigo 4.º</p> <p style="text-align: center;">Rede de arbitragem de consumo</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</p>	<p style="text-align: center;">Artigo 4.º</p> <p style="text-align: center;">[...]</p> <p>1 - [...].</p>	<p>h) [anterior alínea g)];</p> <p>i) [anterior alínea h)];</p> <p>j) [anterior alínea i)].»</p>
---	--	--

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
---	---	--

<p>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 requiera 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>2 - [...].</p> <p>3 - As entidades agregadas na rede de arbitragem de consumo devem utilizar o sistema de informação comum e adotar procedimentos harmonizados nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo mencionadas no n.º 1, incluindo o regulamento harmonizado promovido pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça.</p> <p>4 - Cabe à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça a coordenação e a supervisão do funcionamento da rede de arbitragem de consumo, de acordo com as competências definidas nos números seguintes.</p> <p>5 - Compete à Direção-Geral do Consumidor:</p> <p>a) Acompanhar a celebração e execução dos</p>	
---	--	--

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
---	--	--

	<p>protocolos previstos no artigo 4.º-B, entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais;</p> <p><i>b)</i> Divulgar no seu sítio eletrónico na Internet, até 30 de abril de cada ano, a totalidade dos financiamentos dos centros e o grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos por protocolo e no regulamento harmonizado, referentes ao ano anterior;</p> <p><i>c)</i> Dinamizar medidas de simplificação e modernização dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, em articulação com a Direção-Geral da Política de Justiça;</p> <p><i>d)</i> Apresentar ao membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor, até 30 de abril de cada ano, um relatório sobre o funcionamento da rede de arbitragem de consumo, relativo ao ano transato, do qual devem constar, nomeadamente:</p> <p><i>i)</i> A avaliação, por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, do cumprimento dos princípios e requisitos previstos nos capítulos II e III;</p> <p><i>ii)</i> O grau de cumprimento dos protocolos previstos no artigo 4.º-B;</p> <p><i>iii)</i> O grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos no regulamento harmonizado;</p> <p><i>iv)</i> A análise da sustentabilidade material, técnica e financeira da rede de arbitragem de consumo;</p>	
--	--	--

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<p><b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
--	--	--

	<p>v) Propostas de melhoria contínua da gestão, capacidade e eficiência no tratamento de litígios.</p> <p>6 - Compete à Direção-Geral da Política de Justiça:</p> <p>a) Apoiar a identificação dos procedimentos e a implementação de um sistema de informação comum para os centros arbitragem de conflitos de consumo que permita:</p> <p>i) A prática de atos e a consulta do processo pelas partes, nomeadamente a entrega de peças processuais, a consulta das diligências efetuadas, do estado do processo e a possibilidade de realização de comunicações por transmissão de meios telemáticos;</p> <p>ii) A produção de indicadores estatísticos, bem como de outros elementos necessários para a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>b) Dinamizar medidas de simplificação e modernização dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, em articulação com a Direção-Geral do Consumidor;</p> <p>c) Divulgar o inquérito de satisfação dos meios de resolução alternativa de litígios, até 31 de março do ano seguinte a que respeita;</p> <p>d) Apresentar ao membro do Governo responsável pela área da justiça, até 30 de abril de cada ano, um relatório sobre o funcionamento da rede de arbitragem de consumo, relativo ao ano transato, do qual devem constar, nomeadamente:</p>	
--	---	--

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b> <b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b>	<b>Propostas de alteração (PS) - 02/01/2019</b>
--	--	---

	<p>i) O grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos no regulamento harmonizado;</p> <p>ii) A análise da sustentabilidade material, técnica e financeira da rede de arbitragem de consumo; Propostas de melhoria contínua da gestão, capacidade e eficiência no tratamento de litígios.</p>	
<p><b>Artigo 6.º</b> <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>a) Manter 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 (online) as reclamações e os documentos para tal efeito necessários;</p> <p>b) Facultar às partes, a seu pedido, as informações referidas na alínea anterior num suporte duradouro;</p> <p>c) Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário;</p> <p>d) Permitir o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal;</p> <p>e) Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo <a href="#">Regulamento (UE) n.º 524/2013</a>, do Parlamento Europeu e do</p>	<p><b>Artigo 6.º</b> [...]</p> <p>1 - [...];</p> <p>a) [...];</p> <p>b) [...];</p> <p>c) [...];</p> <p>d) [...];</p>	

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b> <b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b>	<b>Propostas de alteração (PS) - 02/01/2019</b>
--	--	---

<p>Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online);</p> <p>f) Adotar as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre a legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais;</p> <p>g) Aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (online) criada pelo <a href="#">Regulamento (UE) n.º 524/2013</a>, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013;</p> <p>h) Disponibilizar 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>.</p>	<p>e) [...];</p> <p>f) [...];</p> <p>g) [...];</p> <p>h) [...];</p> <p><b>i) Possuir e disponibilizar livro de reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.</b></p> <p>2 - [...].</p> <p><b>3 - A Direção-Geral do Consumidor é a entidade</b></p>	
---	---	--



<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a> <b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b>	<b>Propostas de alteração (PS) - 02/01/2019</b>
--	---	---

	<b>competente para efeitos do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.</b>	
<p align="center"><b>Artigo 7.º</b></p> <p align="center"><b>Conhecimentos e qualificações</b></p> <p>1 - As entidades de RAL asseguram que as pessoas singulares suas colaboradoras possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da resolução de litígios de consumo, bem como conhecimentos adequados em Direito.</p> <p>2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades de RAL devem ministrar formação às pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, que lhes facultem os conhecimentos necessários à obtenção de habilitações para o exercício das respetivas funções, bem como promover as diligências necessárias para assegurar a atualização de conhecimentos das referidas pessoas singulares.</p>	<p align="center"><b>Artigo 7.º</b></p> <p align="center"><b>[...]</b></p> <p>1 - [...].</p> <p>2 - [...].</p> <p>3 - <b>Os centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede a que se refere o n.º 1 do artigo 4.º devem promover ações de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL, em função da matéria, nomeadamente nas áreas dos serviços públicos essenciais.</b></p> <p>4 - <b>Compete a cada centro de arbitragem de</b></p>	

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b> <b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b>	<b>Propostas de alteração (PS) - 02/01/2019</b>
--	--	---

	<b>conflitos de consumo assegurar as condições materiais e técnicas para a realização das ações de formações referidas no número anterior.</b>	
<p>Artigo 9.º Transparência</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>a) Os seus contactos, incluindo o endereço de correio postal e o endereço de correio eletrónico;</p> <p>b) O facto de constarem da lista de entidades de RAL a que se refere o artigo 17.º;</p> <p>c) As línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL são tramitados;</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>Artigo 9.º [...]</p> <p>1 - [...];</p> <p>a) [...];</p> <p>b) [...];</p> <p>c) [...];</p> <p>d) [...];</p> <p>e) [...];</p> <p>f) [...];</p>	

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b> <b>(PS) - 02/01/2019</b></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 necessidade de o consumidor contactar previamente o fornecedor de bens ou prestador de serviços com vista à resolução do litígio, 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 previsto na alínea h) do n.º 1 do artigo 6.º</p>	<p>g) [...];</p> <p>h) [...];</p> <p>i) [...];</p> <p>j) [...];</p> <p>k) [...];</p> <p>l) [...];</p> <p>m) [...];</p> <p><b>n) O cumprimento das obrigações de qualidade de serviço previstas nos protocolos a que se refere o artigo 4.º-B e no regulamento harmonizado.</b></p> <p>2 - [...].</p>	
---	--	--

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
---	---	--

<p>2 - Dos relatórios a que se refere a alínea m) do número anterior devem constar as seguintes informações, relativas a litígios nacionais e transfronteiriços:</p> <p>a) O número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem;</p> <p>b) 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;</p> <p>c) 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;</p> <p>d) 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;</p>		
---	--	--

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<b><a href="#">Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</a></b> <b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b>	<b>Propostas de alteração (PS) - 02/01/2019</b>
--	--	---

<p>e) A percentagem de procedimentos de RAL 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>Artigo 15.º</p> <p>Autoridade competente</p> <p>A Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RAL, competindo-lhe avaliar o cumprimento das obrigações estabelecidas no artigo 6.º</p>	<p>Artigo 15.º</p> <p>[...]</p> <p>A Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RAL, competindo-lhe avaliar o cumprimento das obrigações estabelecidas nos artigos 6.º e 6.º-A</p>	
	<p>Artigo 3.º</p> <p><b>Aditamento à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</b></p> <p>São aditados à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, os artigos 4.º-A, 4.º-B, 6.º-A e 6.º-B, com a seguinte redação:</p> <p>Artigo 4.º-A</p> <p>Entidades reguladoras</p>	<p>Artigo 3.º</p> <p>[...]</p> <p>[...]:</p> <p>Artigo 4.º-A</p> <p><b>Apoio técnico e financeiro às entidades de resolução alternativa de litígios</b></p>

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b> <b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b>	<b>Propostas de alteração (PS) - 02/01/2019</b>
--	---	---

	<p>1 - No âmbito das respetivas competências de dinamização e promoção da resolução alternativa de litígios, compete às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais:</p> <p>a) Garantir a prestação de apoio técnico e financeiro aos centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, designadamente:</p> <p>i) A prestação de assessoria técnica qualificada na sequência de solicitação dos centros de arbitragem;</p> <p>ii) A realização de ações de formação nas áreas das respetivas competências.</p> <p>b) Financiar os centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, nos termos dos números seguintes.</p> <p>2 - O financiamento dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo é composto por duas partes, sendo uma fixa e outra variável.</p> <p>3 - Sem prejuízo de outras fontes de financiamento, a parte fixa é composta por financiamento:</p> <p>a) Atribuído pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça;</p> <p>b) Em partes iguais por cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.</p> <p>4 - Os montantes de financiamento referidos no número anterior, bem como as datas do respetivo pagamento, são fixados por despacho dos membros do</p>	<p>1 – [...].</p> <p>2 – [...].</p> <p>3 – [...].</p>
--	--	---

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<p><b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
--	--	--

	<p>Governo responsáveis pelas áreas da justiça e da defesa do consumidor, ouvidas as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, sendo atualizado anualmente de acordo com a taxa de inflação anual.</p> <p>5 - A parte variável do financiamento é atribuída pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.</p> <p>6 - A parte variável, a pagar trimestralmente, é definida nos protocolos a que se refere o artigo seguinte, de acordo com a ponderação de objetivos de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade e em razão do volume de processos abrangido pelo âmbito setorial de cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.</p> <p>7 - A atribuição da totalidade da parte variável depende de o centro de arbitragem de conflitos de consumo, no ano precedente ao da atribuição do referido montante, ter cumprido os objetivos de qualidade de serviço e as obrigações decorrentes do protocolo a que se refere o artigo seguinte.</p>	<p>4 – [...].</p> <p>5 – [...].</p> <p>6 – [...].</p> <p>7 – [...].</p>
	<p>Artigo 4.º-B</p> <p>Protocolos de cooperação</p> <p>1 - Os termos que regem a cooperação entre as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e os centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente quanto à prestação de apoio técnico, e ao financiamento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo</p>	

<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
---	--	--

	<p>anterior, são definidos entre as partes através de protocolo.</p> <p>2 - Com vista à garantia da qualidade, da celeridade, da eficácia, da transparência e da acessibilidade nos procedimentos adotados no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo, e em geral na atividade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de conflitos de consumo, o protocolo referido no número anterior deve fixar, nomeadamente:</p> <p>a) Os requisitos e os níveis de qualidade de serviço a cumprir dos centros de arbitragem de conflitos de consumo;</p> <p>b) As obrigações das partes em matéria de prestação de apoio técnico e de especialização;</p> <p>c) As obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em matéria de conhecimentos e de qualificações das pessoas singulares suas colaboradoras;</p> <p>d) As obrigações de reporte de informação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, necessárias ao controlo dos requisitos e dos níveis de qualidade do serviço e à monitorização, do financiamento atribuído, garantindo sempre a imparcialidade e independência daqueles e a não identificação dos intervenientes processuais;</p> <p>e) O prazo e condições de vigência do protocolo;</p> <p>f) As garantias das partes em caso de</p>	
--	--	--



<p><a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a></p>	<p><b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
---	--	--

	<p>incumprimento.</p>	
	<p>Artigo 6.º-A</p> <p>Obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo</p> <p>Sem prejuízo dos deveres gerais a que se encontram sujeitos enquanto entidades de RAL, cada centro de arbitragem de conflitos de consumo que integra a rede de arbitragem de consumo deve, em especial:</p> <p>a) Assegurar o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, tanto em linha, como por meios convencionais;</p> <p>b) Assegurar o atendimento ao público, durante todos os dias úteis, e divulgar nos respetivos sítios eletrónicos na Internet o horário e meios de atendimento;</p> <p>c) Cumprir tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, nos termos definidos nos protocolos a que se refere o artigo 4.º-B;</p> <p>d) Promover, atendendo à capacidade de cada centro, a especialização em razão da matéria, nomeadamente quanto a serviços públicos essenciais, afetando pessoal devidamente qualificado para tratar os litígios em causa;</p> <p>e) Promover a realização de, em média, uma iniciativa mensal de divulgação da arbitragem de consumo;</p> <p>f) Divulgar, até 31 de março de cada ano, nos</p>	

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<p><b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
--	--	--

	<p>respetivos sítios eletrónicos na Internet, as fontes de financiamento da sua atividade e respetivos montantes, previstos e recebidos, relativos ao ano anterior;</p> <p>g) Divulgar e manter atualizada, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, informação sobre a arbitragem de consumo e respetiva atividade.</p>	
	<p>Artigo 6.º-B</p> <p>Bolsa de árbitros de conflitos de consumo</p> <p>1 - A Direção-Geral do Consumidor publicita em linha, e mantém atualizada, uma lista de árbitros de conflitos de consumo, constituída pelos árbitros indicados por cada uma das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>2 - A indicação dos árbitros pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo deve assegurar a cobertura geográfica de todo o território nacional.</p> <p>3 - A lista pública a que se refere o n.º 1 contém, relativamente a cada um dos árbitros nele inscritos:</p> <p>a) O nome, o domicílio profissional e o endereço de correio eletrónico;</p> <p>b) A indicação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo com os quais colabora;</p>	<p>Artigo 6.º-B</p> <p>[...]</p> <p>1 - [...].</p> <p>2 - A indicação dos árbitros pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo deve assegurar a cobertura geográfica de todo o território nacional, <b>bem como os deveres de independência e imparcialidade previstos do artigo 8.º da presente lei.</b></p> <p>3 - [...].</p>

<a href="#">Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro</a>	<p><b><u>Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)</u></b></p> <p><b>Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo</b></p>	<p><b>Propostas de alteração</b></p> <p><b>(PS) - 02/01/2019</b></p>
--	--	--

	c) Descrição sumária da experiência profissional.»	
	<p>Artigo 4.º</p> <p><b>Norma transitória</b></p> <p>1 - Para o ano de 2018, os protocolos a que se refere o artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, com a redação dada pela presente lei, devem ser celebrados no prazo de 30 dias após a data da entrada em vigor da presente lei.</p> <p>2 - O acompanhamento da aplicação da presente lei compete à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça, cabendo-lhes elaborar, no final do terceiro ano a contar da data da respetiva entrada em vigor, e ouvidas as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, um relatório sobre a execução do diploma.</p>	<p>Artigo 4.º</p> <p>[...]</p> <p>1 – Para o ano de <b>2019</b>, os protocolos a que se refere o artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, com a redação dada pela presente lei, devem ser celebrados no prazo de 30 dias após a data da entrada em vigor da presente lei.</p> <p>2 – [...].</p>
	<p>Artigo 5.º</p> <p><b>Entrada em vigor</b></p> <p>A presente lei entra em vigor <b>no dia 1 de julho de 2018</b>.</p>	<p>Artigo 5.º</p> <p>[...]</p> <p>A presente lei entra em vigor <b>no primeiro dia do mês seguinte ao da sua publicação</b>.</p>