



## INFORMAÇÃO

### **Parecer sobre a Resolução Alternativa de Litígios de consumo (RAL) (aplicação da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro à Associação)**

1. A Lei acima referida veio regulamentar mais uma vez a resolução extrajudicial de litígios através de entidades de resolução alternativa de litígios.
2. Aplica-se à Associação de Jardins Escolas João de Deus porque esta é uma entidade que presta serviços – neste caso educação.
3. Os serviços RAL existentes em Portugal de competência genérica, são sete e estão localizados em Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira
4. **A Associação não é obrigada por essa lei a aderir a nenhum deles.**
5. Mas é obrigada nos termos do artº18º nº1 da lei como prestadora de serviços que é, a facultar aos consumidores a informação de quais as entidades de RAL disponíveis em caso de litígio, normalmente o da respetiva área geográfica.
6. A informação atrás referida deve ser feita por três vias:
  - a. Afixação no Jardim Escola em local visível do RAL da zona com o respetivo endereço eletrónico. Não existe modelo próprio para o efeito. Sugere-se o modelo que circula na net. Neste caso para Lisboa. Os outros podem ser consultados em <http://www.consumidor.pt/?cr=10555>

**INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR**

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:



**Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

**CENTRO de ARBITRAGEM de CONFLITOS de CONSUMO de LISBOA**

Rua dos Douradores, nº 116 – 2º  
1100 - 207 Lisboa  
Telefone: 218 80 70 30 Fax: 21 880 70 38  
Correio Electrónico: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)  
<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

Para atualizações e mais informações, consulte o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)  
(ao abrigo do artigo 18º da Lei nº 144/2015, de 8 Setembro)

- b. Fazer constar dos contratos de prestação de serviços uma cláusula/tipo, eventualmente a última a acrescentar ao contrato:



*Manuel Carmo*  
*Advogado*

- i. “*Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo da sua área geográfica :*  
<http://www.consumidor.pt/?cr=10555>”
    - c. Fazer constar da página da internet da Associação precisamente o conteúdo da cláusula contratual anterior.
  7. **Estas informações devem ser afixadas de imediato.** O prazo de adaptação acabou no dia 23 de Março de 2016. A falta destas informações controlada pela ASAE acarreta nos termos do artº 23º nº 1 al b) da Lei nº 144/2015 de 8 de setembro, uma contraordenação e coima mínima de €5.000,00 (cinco mil euros).