

# **Guia completo de perguntas e respostas sobre a Lei 144/2015**



**CENTRO DE ARBITRAGEM  
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



Entrou em vigor no passado dia 23 de Setembro uma **nova legislação** – a Lei 144/2015 – que **cria deveres de informação para todas as empresas a operar em Portugal sobre a existência de entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) competentes para a resolução de conflitos de consumo.**

**Veja aqui as perguntas e respostas, para saber tudo o que precisa para cumprir a Lei.**

## **É uma empresa do sector automóvel?**

Então saiba que a entidade de RAL que tem que divulgar é o **Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA)**, com site em [www.arbitragemauto.pt](http://www.arbitragemauto.pt) e morada na Av. da República, 44 – 3º Esqº, 1050 194 Lisboa



**CENTRO DE ARBITRAGEM  
DO SECTOR AUTOMÓVEL**

## **Porquê?**

Porque o CASA é o único Centro de Arbitragem em Portugal com competência específica para resolver conflitos do sector automóvel.

## **Que problemas podem ser resolvidos pelo CASA?**

Todos os problemas relacionados com:

- a) serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel;
- b) revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes;
- c) compra e venda de peças, órgãos ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis;
- d) compra e venda de veículos novos ou usados;
- e) serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.

## **Em que zonas do país o CASA é competente?**

O CASA tem **competência nacional**, por isso pode resolver conflitos de qualquer ponto do país, incluindo regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

## **Até que montante?**

O CASA não tem qualquer limite de valor, por isso **pode resolver conflitos de qualquer montante.**

## Como divulgar a existência das entidades de RAL?

As empresas devem divulgar o **nome**, **site** e **morada** das entidades de RAL competentes. Se forem aderentes de alguma entidade, também devem prestar essa informação.

[www.arbitragemauto.pt](http://www.arbitragemauto.pt)



## Existe mais do que uma entidade competente?

No sector automóvel, **existe o CASA**, que é o **único Centro especializado para o sector automóvel** em Portugal, que tem competência para todo o país e não tem limite de valor.

Mas, poderão existir outros Centros de Arbitragem, com competência restrita a algumas zonas do país, com limites de valor e sem especialização nestas matérias.

Veja quais aqui: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

## As empresas do sector automóvel têm que divulgar as várias entidades existentes?

Não, como o CASA é um Centro especializado, **a ASAE e a Direcção-Geral do Consumidor entendem que as empresas do sector apenas estão obrigadas a divulgar o CASA.**

Facultativamente, podem também divulgar a existência de outros Centros que existam e sejam competentes na área geográfica onde estão instaladas. Mas, nesse caso, devem também divulgar o CASA.

### **O que acontece às empresas que não divulguem as entidades de RAL competentes?**

Poderão ser sancionadas com **coimas** que vão **de € 500 a € 5.000**, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de **€ 5.000 a € 25.000**, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas).

### **Quem fiscaliza?**

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica



A entidade que fiscaliza o cumprimento destas obrigações por parte das empresas, é a **ASAE**, que tem competência para abrir e instruir o **processo de contra-ordenação** e aplicar as **coimas** que estão previstas na Lei.

### **Divulgar onde?**



1. No **site** da empresa, sempre que exista
2. Nos **contratos escritos**, de venda de bens ou de prestação de serviços; por exemplo, nos contratos de venda de veículos, novos ou usados ou no contrato de reparação ou de reboque

Esta obrigação é **cumulativa**, ou seja, se tiver site e celebrar contratos escritos, **a informação tem que ser divulgada nos dois meios: site e contrato.**

**Se não utilizar contratos escritos**, então terá que prestar essa informação num outro **meio duradouro.**

### O que é um meio duradouro?

A lei não diz o que entende por “meio duradouro”, mas poderá ser uma factura, um recibo, uma venda a dinheiro, um letreiro, um cartaz, um autocolante.

A **ASAE** já informou que **as empresas que não usam contratos escritos, podem fazer a divulgação através de um letreiro, um cartaz ou um autocolante.**

### Onde deve estar o letreiro ou cartaz?

Se a empresa usar letreiro ou cartaz, deve **afixá-lo na zona de recepção a clientes**, ou colocá-lo **em cima do balcão**, de preferência junto do cartaz que indica a existência do livro de reclamações.



### E o autocolante?

Pode ser colado na **porta de entrada**.

### Vamos ver alguns exemplos

**Stand de venda de veículos**, que **tem site e usa contratos escritos** de compra e venda:

- ✓ tem que divulgar no site e nos contratos escritos
- ✓ a divulgação noutros meios duradouros (facturas ou recibos ou letreiro ou cartaz ou autocolante) é facultativa



**Oficina de reparação**, que **tem site**, mas **não usa contratos escritos**:

- ✓ tem que divulgar no site
- e**
- ✓ a divulgação noutros meios duradouros (facturas ou recibos ou letreiro ou cartaz ou autocolante) é obrigatória



**Estação de serviços, que não tem site, nem usa contratos escritos:**

- ✓ divulgação obrigatória nos meios duradouros (facturas ou recibos ou letreiro ou cartaz ou autocolante). Deve exibir letreiro, cartaz ou autocolante.

**Empresa de peças que apenas vende online, através do site:**

- ✓ tem que divulgar no site
- e
- ✓ a divulgação nas facturas ou recibos é obrigatória

**A partir de quando as empresas têm que informar da existência das entidades de RAL?**

Porque o cumprimento das obrigações previstas na Lei implicam alterações para as empresas, tanto a nível dos seus sites, como dos documentos oficiais entregues aos clientes, a Lei estabelece um **período de adaptação de 6 meses**, por isso, até ao dia **23 de Março de 2016**, todas as empresas têm que divulgar as entidades de RAL competentes. Quem não prestar esta informação pode ser sancionado com uma coima.

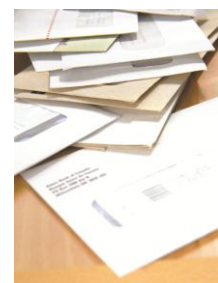
**Como informar?**

A informação deve:

- conter a **indicação do nome, site e morada da entidade de RAL**
- **referir se a empresa é aderente** da entidade de RAL competente (se for o caso)

Esta informação deve:

- ser **clara e compreensível**, ou seja, para o consumidor tem que ser claro que existe uma entidade de RAL que pode prestar informação jurídica e resolver um conflito que resulte dos bens que vende ou dos serviços que presta e a informação deve ser apresentada de modo a que se compreenda o seu conteúdo, sendo proibida a utilização de letras



pequenas, com espaçamento reduzido entre linhas, que não permita a fácil leitura da informação.

- **estar facilmente acessível no site da empresa, nos contratos e nos meios duradouros**, ou seja, no que respeita ao site e aos contratos, tem que estar num local com bastante visibilidade para que o consumidor possa tomar conhecimento da informação com facilidade. Nos letreiros, autocolantes ou cartazes, tem que estar num local de recepção de clientes.

### **Existe alguma fórmula?**

A Lei não indica nenhuma fórmula, mas as **empresas aderentes** poderão utilizar a seguinte frase:

**“Empresa aderente do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, com sítio em [www.arbitragemauto.pt](http://www.arbitragemauto.pt) e sede na Av. da República, 44 – 3º Esqº, 1050 194 Lisboa”**

As **empresas não aderentes** podem usar a frase seguinte:

**“Em caso de litígio o consumidor pode recorrer ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, com sítio em [www.arbitragemauto.pt](http://www.arbitragemauto.pt) e sede na Av. da República, 44 – 3º Esqº, 1050 194 Lisboa”**

### **Existe algum modelo de que cartaz, letreiro ou autocolante possa ser comprado?**

Não existe nenhum modelo homologado, mas o **CASA vai distribuir pelas empresas aderentes, gratuitamente, um novo modelo** que foi **aprovado pela Direcção-Geral do Consumidor e pelo Ministério da Justiça** para a identificação das empresas aderentes dos Centros de Arbitragem.





## **O que acontece às empresas que não divulguem a existência do CASA a partir do dia 23 de Março de 2016?**

As **empresas do sector automóvel que não divulguem a existência de nenhuma entidade de RAL** poderão ser sancionadas com **coimas** que vão **de € 500 a € 5.000**, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de **€ 5.000 a € 25.000**, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas) (artº 28º, nº 1 da Lei 144/2015).

As **empresas do sector automóvel que divulguem alguma entidade de RAL, mas não divulguem o CASA** poderão ser sancionadas com **coimas** que vão **de € 250 a € 2.500**, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de **€ 2.500 a € 12.500**, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas), a título de **negligência** (artº 28º, nº 2 da Lei 144/2015).

As **empresas do sector automóvel que divulguem o CASA em local não visível do site, dos contratos ou do estabelecimento**, poderão ser sancionadas com **coimas** que vão **de € 250 a € 2.500**, se a empresa for singular (ex: empresário ou comerciante em nome individual ou profissional liberal) ou de **€ 2.500 a € 12.500**, se for uma pessoa colectiva (ex: sociedade por quotas), a título de **tentativa** (artº 28º, nº 2 da Lei 144/2015).



**MODELO DE LETREIRO E AUTOCOLANTE QUE O CASA VAI DISTRIBUIR  
GRATUITAMENTE PELOS ADERENTES**



**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS  
DE CONSUMO**  
**Empresa aderente**

Uma justiça:

- Simples
- Rápida
- Acessível

Resolução de conflitos através  
de Mediação, Conciliação e Arbitragem.



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
do SECTOR AUTOMÓVEL

Centro de Arbitragem  
do Sector Automóvel  
[www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)  
[info@centroarbitragemsectorauto.pt](mailto:info@centroarbitragemsectorauto.pt)

tel 217 951 696  
fax: 217 952 122  
Avenida da República, 44 - 3º  
Esq., 1050-194 Lisboa





**CENTRO DE ARBITRAGEM  
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



Com o apoio de:



## CONTACTOS

**Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-194 Lisboa**

**Tel: 21 795 16 96 · Fax: 21 795 21 22**

**Tm 96 477 19 28.91 871 33 78**

**[www.arbitragemauto.pt](http://www.arbitragemauto.pt)**

**[info@arbitragemauto.pt](mailto:info@arbitragemauto.pt)**

**<https://facebook.com/aavlsa>**



**AUTOMÓVEL  
CLUB DE PORTUGAL**

