ADR 3.0 @ RESOLUÇÃO *ONLINE* DE CONFLITOS DE CONSUMO EM PORTUGAL*

Cátia Marques Cebola[1]
Doutora em Direito, Docente na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Leiria e Diretora do Centro de Investigação em Estudos Jurídicos (CIEJ) do Instituto Politécnico de Leiria, Portugal

EXCERTOS

"Assumindo a configuração de um website *interativo com um único ponto de entrada, pretende-se que consumidores e comerciantes da UE possam resolver eletronicamente os seus litígios através de procedimentos extrajudiciais disponibilizados nas diferentes entidades de RAL registadas nos vários estados-membros"*

"A resolução de conflitos de consumo em Portugal, fora do cenário judicial, pode ainda ser promovida junto dos provedores do cliente, dos CIACs, das entidades reguladoras de determinados setores ou dos julgados de paz"

"Cumpre referir que, ao tempo em que escrevemos estas linhas, se discute em Portugal a aprovação de um regulamento uniforme para todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica (ou não setoriais)"

"A preocupação pela garantia da qualidade dos serviços prestados ao nível das instâncias extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo não é nova na União Europeia"

"O cumprimento do princípio da transparência concretiza-se na divulgação de um conjunto de informações indicadas no artigo 9º da Lei 144/2015, por cada uma das entidades de RAL, designadamente quanto ao seu âmbito de atuação, regras procedimentais ou colaboradores que ali prestem serviços"

1. Considerações iniciais

Os meios de resolução extrajudicial de conflitos (abreviadamente designados de ADR, em decorrência da expressão inglesa *Alternative Dispute Resolution*[1]) ganharam paulatinamente terreno no espaço europeu no âmbito do consumo[2], assistindo-se hoje na União Europeia a uma verdadeira revolução tecnológica neste âmbito, com a implementação da plataforma eletrónica RLL[3] para a resolução em linha deste tipo de litigiosidade.

Na verdade, a promoção dos meios extrajudiciais para resolução de conflitos de consumo constitui uma aposta clara da UE desde os anos 70 do século passado, com o apoio prestado à implementação da arbitragem (como se verificou em Portugal) ou à instituição da figura do "*ombudsman*" (que granjeia enorme sucesso na esfera de setores como a banca ou os seguros no Reino Unido ou na Irlanda)[4]. Procurou-se, desta forma, implementar mecanismos que, assumindo cariz extrajudicial, se dotassem de técnicos e peritos especializados em direito do consumo, capazes de prestar a informação necessária aos consumidores e decidir conflitos nesta sede, atendendo às especificidades que os caracterizam. Pretendeu-se, em suma, assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores[5], promovendo-se a 1ª geração de ADR na UE.

No início do século XXI assiste-se à criação de redes para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços, como a Rede Europeia Extrajudicial (EEJ-net)[6], substituída em 2005 pela atual ECC-net[7], ou a FIN-net no plano financeiro[8]. O objetivo das preditas redes assenta na gestão das reclamações apresentadas por consumidores em cada Estado através dos seus centros de coordenação ("*clearing house*")[9], sendo estes responsáveis pela recepção e envio das queixas ao ponto de contato do estado-membro no qual o agente económico tenha o seu estabelecimento, tentando-se desta forma que as partes encontrem a solução para o conflito. O consumidor poderá, assim, a partir do seu próprio país de residência e na sua língua materna, tentar alcançar uma solução para o seu litígio com um agente económico sediado em qualquer estado-membro, obtendo ainda a informação relativa aos seus direitos. A cooperação entre os vários estados-membros visando a

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 67 09/06/2016 12:25:02

promoção da resolução extrajudicial de conflitos transfronteiriços em rede deu dimensão ao nível 2.0 dos ADR na UE.

Todavia, a ECC-net e a FIN-net promovem apenas o canal de comunicação entre consumidores e agentes económicos no espaço europeu, mas não asseguram a resolução do conflito. Com efeito, se consumidor e agente económico não acordarem uma solução para o seu litígio, restará ao consumidor socorrer-se dos meios judiciais e extrajudiciais existentes no país onde o conflito teve o seu epicentro. Haveria, assim, que evoluir para uma maior integração dos procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo ao nível da UE, o que veio a verificar-se com a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho[10] (a Diretiva RAL, como é comumente designada) e o Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho[11] (Regulamento RLL), ambos de 21 de maio de 2013. Este pacote normativo[12] visou incrementar a resolução de conflitos de consumo em linha nos estados-membros, dando resposta ao crescimento do comércio eletrónico no espaço comunitário e ao consequente aumento da litigiosidade que lhe é inerente[13]. Estão assim lançadas as bases do nível 3.0 dos ADR na EU, como melhor veremos no presente artigo.

2. A Plataforma de RLL na UE – virtudes e fragilidades

A *Plataforma de RLL*[14], de resolução de litígios em linha, instituída pelo Regulamento RLL, encontra-se em funcionamento desde fevereiro de 2016, sendo a sua manutenção e financiamento assegurados pela Comissão europeia[15]. Assumindo a configuração de um *website* interativo com um único ponto de entrada, pretende-se que consumidores e comerciantes da UE possam resolver eletronicamente os seus litígios através de procedimentos extrajudiciais disponibilizados nas diferentes entidades de RAL registadas nos vários estados-membros[16]. Consequentemente, cada estado-membro é responsável por elaborar uma lista de todas as entidades de RAL que respeitem os requisitos de qualidade plasmados na Diretiva RAL e que passam a constar na Plataforma de RLL[17]. As entidades de RAL podem conduzir todo o procedimento de resolução *online* do conflito através da própria

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 68 09/06/2016 12:25:02

Plataforma de RLL, ou utilizá-la apenas como veículo de recepção e direcionamento da reclamação para a entidade escolhida pelas partes, promovendo-se a resolução do conflito no seio da entidade de RAL escolhida e através de meios eletrónicos próprios[18].

Os estados-membros são ainda responsáveis pela designação de um ponto de contato de RLL, cuja principal função reside na prestação de assistência na resolução de litígios no âmbito da plataforma, designadamente ajudando na apresentação da queixa ou prestando às partes e às entidades de RAL informações gerais sobre direitos dos consumidores e sobre o funcionamento da Plataforma de RLL. Cada ponto de contato deve dispor de dois conselheiros de RLL para o exercício das funções que lhe competem[19]. Em Portugal foi designado como ponto de contacto RLL o Centro Europeu do Consumidor na Direção Geral do Consumidor[20]. Cabe à Comissão criar uma rede de pontos de contato de RLL por forma a permitir a cooperação entre os mesmos e contribuir para que as funções que lhe incumbem sejam levadas a cabo[21].

Nos termos do procedimento plasmado no Regulamento RLL[22], consumidores e comerciantes poderão apresentar as suas reclamações de forma gratuita e na sua língua materna, através de um formulário eletrónico, disponível na predita Plataforma de RLL[23]. Posteriormente, esta plataforma verifica se a queixa poderá ser tratada e as partes deverão obter acordo sobre a entidade de RAL à qual pretendem submeter a resolução do litígio, prestando-se todas as informações sobre a mesma. Se houver acordo entre consumidor e agente económico sobre a entidade de RAL, esta deverá concluir o procedimento no prazo de 90 dias a contar da data em que tiver recebido o processo completo de queixa[24]. Se no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário de queixa as partes não lograrem obter acordo relativamente à entidade de RAL competente ou, bem assim, se a entidade de RAL escolhida de comum acordo por consumidor e agente económico recusar conhecer o litígio[25], a queixa será abandonada e o seu autor é informado da possibilidade de contatar um conselheiro de resolução de litígios em linha a fim de obter informações gerais sobre outras vias de recurso[26].

Neste particular aspecto reside uma das fragilidades da Plataforma de RLL. Na verdade, o Regulamento RLL não prevê um critério

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 69 09/06/2016 12:25:02

subsidiário para a situação em que consumidor e agente económico não obtenham acordo relativamente à entidade de RAL competente. Assim, bastará que uma das partes recuse a entidade de RAL escolhida pela outra, não se logrando consenso nesta questão, para que a queixa tenha de ser abandonada. No âmbito de conflitos transfronteiriços, pertencendo o consumidor e o agente económico a estados-membros distintos, auguramos que seja elevada a potencialidade de desacordo quanto à entidade de RAL competente, uma vez que cada sujeito confiará ou tenderá a escolher entidades do seu próprio país. A relutância para permitir que seja uma entidade de RAL estrangeira a resolver o conflito pode ser alta. Nesse contexto, e atendendo a que estamos no domínio de conflitos de consumo, poder-se-ia ter consagrado como critério subsidiário, em caso de desacordo entre as partes, a nomeação da entidade de RAL que tenha sido escolhida pelo consumidor, à luz da regra prevista em matéria de contratos de consumo quanto à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial, plasmada na seção 4 do Regulamento (UE) 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho[27], de 12 de dezembro.

Face à muito recente disponibilização da Plataforma de RLL, não é ainda possível analisar o panorama quer ao nível do seu funcionamento, quer ao nível do comportamento de consumidores e agentes económicos perante a possibilidade de resolução de conflitos de consumo *online*. De todo modo, a Plataforma de RLL europeia constitui, como afirmámos anteriormente, a face visível de um nível 3.0 dos ADR de consumo em termos europeus.

3. A resolução *online* de conflitos de consumo em Portugal: análise geral da Lei 144/2015, de 8 de setembro

Publicada a 8 de setembro, a Lei 144/2015 entrou em vigor a 23 de setembro, mas apenas logrou plena operacionalidade em março de 2016, data limite para que todas as entidades de RAL já existentes se adaptassem às novas exigências legais[28]. Com efeito, o novo diploma legal implementa um regime de controlo total de todas as entidades de RAL, através da criação de um registo nacional para os organismos que,

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 70 09/06/2016 12:25:02

encontrando-se estabelecidos em território português, possibilitem a resolução de litígios de consumo abrangidos pela presente lei.

Em Portugal[29], os conflitos de consumo são, em grande medida, tramitados e decididos pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, que podem agrupar-se em dois grupos:

1) por um lado, os centros de competência genérica para a resolução da globalidade dos litígios decorrentes de uma relação jurídica de consumo, mas de âmbito regional, restringindo a sua área de competência apenas aos concelhos estabelecidos nos seus estatutos. Neste grupo inserem-se os centros de Lisboa[30], Coimbra[31], Porto[32], Braga (Vale do Cávado)[33], Vale do Ave[34], Algarve[35] e Região Autónoma da Madeira[36]. Face à limitação territorial destes centros, consumidores de diversas regiões do país não dispunham de estruturas arbitrais às quais pudessem recorrer para solucionar os seus conflitos de consumo. Para suprir esta evidente lacuna surge, em 2009, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)[37], que, privilegiando os meios *online*, recebe reclamações relativas a conflitos de consumo ocorridos em qualquer parte do país. Este centro somente intervém se não existir qualquer outro centro de arbitragem competente, tendo, desta feita, competência supletiva;

Em Portugal, os conflitos de consumo são, em grande medida, tramitados e decididos pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo

2) por outro lado, existem ainda os centros de competência setorial que, tendo âmbito territorial nacional, apenas julgam determinados conflitos em razão da matéria. Integram esta categoria o CASA[38] (para o setor automóvel) e o CIMPAS[39] (no âmbito dos seguros).

A resolução de conflitos de consumo em Portugal, fora do cenário judicial, pode ainda ser promovida junto dos provedores do cliente[40], dos CIACs[41], das entidades reguladoras de determinados setores[42] ou dos julgados de paz[43].

Importará, então, perceber qual o impacto da Lei 144/2015 no panorama da resolução extrajudicial de conflitos de consumo em Portugal e qual o foco de aplicação visado pelo novo enquadramento legal.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 71 09/06/2016 12:25:02

3.1 Âmbito de aplicabilidade objetiva

O artigo 2º, n. 1, da Lei 144/2015 estabelece a sua aplicação a *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*[44]. Por seu turno, o n. 2 exclui do seu âmbito de aplicação objetivo (1) os serviços de interesse geral sem contrapartida económica; (2) os serviços de saúde; (3) os prestadores públicos de ensino complementar ou superior (estando, *a contrario*, abrangidos os prestadores de ensino privados); (4) as reclamações apresentadas por fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores; e (5) os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações dos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras setorialmente competentes, geridos pelos próprios (e usualmente levados a cabo através do designado livro de reclamações[45]).

Do artigo 2º resultam, assim, as condições de aplicação da presente lei ao nível dos litígios abrangidos, estendendo-se, desde logo, quer a conflitos nacionais (quando consumidor e fornecedor de bens ou serviços residam ambos em Portugal no momento em que a encomenda de bens ou serviços se concretiza[46]), quer transfronteiriços (se, pelo contrário, consumidor e fornecedor de bens ou serviços residam em estados-membros distintos[47]).

Refere ainda a lei a sua aplicação a conflitos entre consumidores e fornecedores de bens ou serviços resultantes de contratos de compra e venda e contratos de prestação de serviços, tal como o artigo 3º os define[48]. À exceção das situações previstas no n. 2 do artigo 2º e não obstante a referência expressa a contratos de compra e venda e de prestação de serviços, o almejado âmbito de aplicação legal será amplo, pelo que o legislador português poderia ter revelado um menor aprisionamento ao teor literal da diretiva, referindo que se abrangeriam quaisquer litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou serviços, excetuadas as situações legais prescritas. Esta era aliás uma

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 72 09/06/2016 12:25:02

redação mais consentânea com o caráter total e abrangente subjacente à intenção legislativa.

Por outro lado, a Lei 144/2015, novamente em obediência às prescrições legais comunitárias[49], refere aplicar-se apenas a procedimentos iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou serviços. Perante a prescrição do artigo 2º, n. 1, pode questionar-se se a mesma implica que os centros de arbitragem de conflitos de consumo também competentes para reclamações de agentes económicos, como é o caso do CASA e como se verificava até abril de 2016 no TRIAVE[50], terão de modificar nesta sede os seus regulamentos, passando a abranger apenas reclamações de consumidores. Não nos parece, todavia, necessária uma alteração a este nível. Com efeito, pretende o legislador estabelecer requisitos de qualidade exigíveis a todos os organismos com competência para resolver conflitos de consumo, bastando que uma qualquer entidade de RAL seja competente para reclamações apresentadas pelos consumidores para que esta tenha de respeitar as exigências legais prescritas na Lei 144/2015, ainda que o seu escopo de aplicação, em termos de legitimidade ativa, possa ser mais lato. A possibilidade de reclamações apresentadas por um comerciante contra um consumidor é, aliás, permitida no domínio da Plataforma de RLL[51] e a sua previsão poderá concorrer para a consolidação de um verdadeiro sistema de justiça arbitral de consumo, não compatível com as limitações *intuito personae* vigentes, e para a consideração dos centros de arbitragem como verdadeiros tribunais especializados em direito do consumo[52].

3.2 Procedimentos de RAL e exigências legais do Registo das Entidades de RAL

Por entidade de RAL entende-se, nos termos do artigo 3º, alínea b), da Lei 144/2015, todo o organismo que, independentemente da sua designação, se encontre estabelecido em Portugal e possibilite a resolução dos conflitos de consumo acima referidos, através de um procedimento de RAL. Esclarece a alínea i) no mesmo artigo que se consideram procedimentos de RAL a mediação, a conciliação e a arbitragem. Excluídos ficam, assim, todos os organismos que não promovam a resolução de conflitos através desses mecanismos. Em causa estarão,

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 73 09/06/2016 12:25:02

por exemplo, os provedores do cliente que apenas elaborem pareceres ou recomendações em relação a reclamações a si dirigidas, mas não promovam a mediação ou a conciliação dos conflitos analisados, uma vez que neste caso não levam a cabo qualquer procedimento de RAL previsto na Lei.

Os organismos abrangidos pela Lei 144/2015 devem solicitar a sua inscrição na Lista de Entidades de RAL, tal como prescreve o artigo 6º, n. 2, e o artigo 16º. O legislador cria, assim, um registo nacional de todas as entidades competentes para a resolução de conflitos de consumo em Portugal com um duplo objetivo: por um lado, controlar as exigências de qualidade destes organismos e, por outro, disponibilizar um acervo das entidades a que consumidores e agentes económicos podem recorrer no âmbito da Plataforma de RLL, implementada pelo Regulamento (EU) 524/2013.

A organização e monitorização da Lista de Entidades de RAL fica a cargo da Direção Geral do Consumidor (DGC), sendo esta a entidade competente para analisar os pedidos de inscrição na predita lista[53]. Todos os organismos interessados devem instruir o pedido de inscrição com as informações e documentos elencados no artigo 16º, visando-se controlar o cumprimento dos requisitos de qualidade exigíveis interna e comunitariamente quanto às entidades que promovam a resolução extrajudicial de conflitos de consumo pelos procedimentos acima referidos. Os organismos constantes da Lista de Entidades de RAL devem assegurar e cumprir as obrigações decorrentes do artigo 6º da Lei 144/2015, designadamente, *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*, bem como *aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (online) criada pelo Regulamento (UE) n. 524/2013*. Não deve esquecer-se que a Lei 144/2015, de transposição da Diretiva 2013/11/UE, visa, entre outros objetivos, criar as condições de implementação da Plataforma de RLL para a resolução em linha de conflitos de consumo no espaço comunitário, pelo que se verifica uma aposta clara na disponibilização e utilização de meios eletrónicos nesta sede.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 74 09/06/2016 12:25:02

Por outro lado, é também de realçar a exigência legal prescrita no artigo 7º da Lei 144/2015, no que concerne à qualificação das pessoas singulares que prestem serviços nas entidades de RAL, as quais deverão comprovadamente possuir conhecimentos e qualificações no que se refere à resolução extrajudicial de conflitos e em direito[54]. Cada organismo de RAL fica obrigado a proporcionar aos seus colaboradores formação nestes domínios e a assegurar a sua atualização formativa.

Todas as entidades já existentes no panorama nacional relativas à resolução extrajudicial de conflitos de consumo têm de se adaptar às exigências legais agora em vigor e solicitar o seu registo junto da Direção Geral do Consumidor[55]. Do artigo 24º, em conjugação com o artigo 17º, n. 5, da Lei 144/2015, resulta que os organismos que não constem da Lista de Entidades de RAL ficam impedidos de dirimir litígios de consumo nacionais ou transfronteiriços, em consonância com uma lógica de implementação de um sistema de controlo total a este nível[56].

Nesse contexto, será pertinente questionar a conveniência de um modelo de controlo total como o que se pretende implementar em Portugal. Ou seja, deveria o legislador ter criado um sistema de acreditação apenas para as entidades que pretendessem integrar a lista disponível no âmbito da Plataforma de RLL, ou verificava-se em Portugal a necessidade premente de qualificar todos os organismos que promovem a resolução de conflitos de consumo extrajudicialmente, ainda que apenas internamente? Pensemos, por exemplo, nos julgados de paz. Devem eles solicitar a sua inscrição na Lista de Entidades de RAL por forma a poderem receber reclamações de consumidores contra agentes económicos, uma vez que preveem a possibilidade de aplicação da mediação para solucionar os litígios no âmbito da sua competência? Ou ficarão desta forma excluídos os litígios de consumo do âmbito dos julgados de paz, para reclamações apresentadas por consumidores? Ou, como terceira possibilidade, podem os julgados de paz manter as suas competências em sede de resolução de conflitos de consumo? Sempre se pode argumentar que a natureza híbrida ou mista dos julgados de paz que os integra na categoria constitucional de tribunais[57] será suficiente por si só para inferir a sua exclusão do conceito de entidade de RAL plasmado na nova lei. Mas, se assim é, o sistema de controlo total

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 75 09/06/2016 12:25:02

visado pela Lei 144/2015 fica preterido, uma vez que os julgados de paz podem promover a resolução de conflitos de consumo por mediação[58] e não terão de solicitar a sua inscrição na Lista de Entidades de RAL como exige o seu artigo 3º. Por outro lado, se os julgados de paz vierem a restringir a sua competência apenas a reclamações apresentadas pelo agente económico contra o consumidor, uma vez que estas não estão abrangidas pelo artigo 2º da Lei 144/2015, ficará preterida uma via de proteção dos direitos do consumidor e, consequentemente, o seu direito a uma justiça acessível e pronta, como prescreve o artigo 14º da Lei 24/96, de 31 de julho, o que não é desejável.

A mesma situação pode ser extensível, *mutatis mutandis*, aos provedores do cliente, aos CIACs, às entidades reguladoras ou mesmo aos mediadores privados[59], que podem promover a mediação de conflitos de consumo e que, nos termos da lei em análise, se não solicitarem a sua acreditação e registo deixarão de poder levar a cabo a tentativa de resolução do litígio através deste mecanismo (quer estejam em causa conflitos nacionais ou conflitos transfronteiriços) ou terão de usar uma designação distinta para a mediação e a conciliação (como, por exemplo, *tentativa de resolução amigável do conflito*)[60], o que significará, em nossa opinião, contornar as exigências legais através de meandros linguísticos.

A Lei 144/2015 cria a Rede de Arbitragem de Consumo, visando promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo

Atendendo à lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor, à data em que escrevemos o presente artigo encontram-se acreditados todos os centros de arbitragem em funcionamento em Portugal e, ainda, a ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos), bem como o Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo[61]. Apenas o tempo dirá como se adaptarão todas as entidades de RAL existentes em Portugal e quais deixarão de promover a resolução extrajudicial de conflitos de consumo por força dos novos imperativos legais, percebendo-se então se o sistema de controlo total alcançou os desígnios almejados e se é coerente com o panorama nacional nesta sede.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 76 09/06/2016 12:25:02

3.3 A Rede de Arbitragem de Consumo (RAC): qual harmonização pretendida?

Paralelamente à Lista de Entidades de RAL, a Lei 144/2015 cria a Rede de Arbitragem de Consumo, visando promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Esta rede substitui a anterior Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI), implementada em 2011, tendo os mesmos objetivos, mormente *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*[62]. A nova rede será monitorizada pela Direção Geral do Consumidor que, a partir de agora, terá também de se pronunciar relativamente ao cumprimento dos requisitos legais no que concerne aos novos pedidos de criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo, ao abrigo do Decreto-Lei 425/86, de 27 de dezembro[63]. Para os centros de arbitragem de conflitos de consumo passa, portanto, a existir uma dupla exigência legal: por um lado, a inscrição na Lista de Entidades de RAL, nos termos analisados anteriormente, e, por outro, a sua integração na Rede de Arbitragem de Consumo.

Não obstante o objetivo de uniformização legalmente declarado, na prática cada centro mantém o seu regulamento exclusivo e os seus próprios procedimentos, cingindo-se a almejada harmonização aos processos de recolha de informação estatística, à exigência de apresentação de relatórios de atividades, à monotorização do funcionamento e à prestação de contas para efeitos de financiamento. A comprovar esta realidade bastará atentar-se nas diferentes taxas cobradas pelos diversos centros existentes[64]. É certo que em causa estão entes privados, mas ao nível da resolução de conflitos de consumo e pelas exigências que o legislador agora coloca, a uniformidade entre os centros deveria ter sido ampliada, objetivo que o novo diploma não logrou consagrar.

Cumpre referir que, ao tempo em que escrevemos estas linhas, se discute em Portugal a aprovação de um regulamento uniforme para todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica (ou não setoriais). Contudo, mesmo que este

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 77 09/06/2016 12:25:02

regulamento uniforme seja aprovado, prevê-se que se mantenham diferenças, em concreto ao nível das taxas a cobrar pelo recurso aos serviços de cada centro, bem como relativamente à sua competência em razão do valor. Além de que, sendo um regulamento elaborado e subscrito por entidades privadas existentes neste momento, pode o mesmo não vincular de forma obrigatória futuros centros de arbitragem de conflitos de consumo. Por outro lado, figuras como a declaração de adesão genérica ganhariam irrefutabilidade jurídica se previstas legalmente e não meramente em regulamentos privados desprovidos de caráter legal. Assim, dever-se-ia debater e pensar a promulgação de uma lei geral de arbitragem de consumo em Portugal, como se verifica em Espanha[65], que contivesse ainda a regulamentação da mediação nesta sede, estatuindo as regras essenciais à sua aplicação no âmbito de conflitos de consumo, pelas especificidades que granjeia[66].

3.4 Os princípios legais consagrados: novas exigências de qualidade?

A preocupação pela garantia da qualidade dos serviços prestados ao nível das instâncias extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo não é nova na União Europeia. A Recomendação da Comissão 98/257/CE, de 30 de março[67], bem como a Recomendação da Comissão 2001/310/CE, de 4 de abril[68], vieram precisamente estabelecer os princípios a respeitar por qualquer procedimento de resolução de litígios em matéria de consumo considerados "alternativos" à resolução judicial, numa clara tentativa de promover e assegurar a qualidade desses meios. A Diretiva 2013/11/UE veio estabelecer como obrigatórios os princípios considerados basilares a respeitar pelas entidades de RAL, os quais lograram fiel consagração na Lei 144/2015. A sua previsão e conteúdo não são, todavia, totalmente inovadores. Em Portugal a Recomendação 98/257/CE foi incorporada no ordenamento jurídico através do Decreto-Lei 146/99, de 4 de maio, que criou um sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo para as entidades que promovessem serviços de mediação ou de provedores de clientes neste âmbito. Este registo voluntário é agora revogado, assumindo os princípios legais estabelecidos na Lei 144/2015 caráter obrigatório.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 78 09/06/2016 12:25:02

i) Independência e imparcialidade

O artigo 8º estabelece um conjunto de condições a respeitar pelas entidades de RAL, bem como pelas pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, por forma a garantir que a sua atuação não seja suscetível de sofrer influência pelas partes ou causar conflitos de interesses[69]. Das entidades existentes em Portugal, no que concerne à resolução extrajudicial de conflitos de consumo, serão os provedores de cliente, com funções de mediação e conciliação, os organismos que maiores dúvidas poderão levantar quanto à observância das regras de independência e imparcialidade, uma vez que são suportados financeiramente pelo respectivo fornecedor de bens ou serviços. Sem embargo, não nos parece que a lei feche totalmente a porta à admissibilidade de inscrição dos provedores de cliente na Lista de Entidades de RAL, bastando para tal que as exigências plasmadas no artigo 8º sejam respeitadas, mormente que o provedor se encontre inequivocamente separado de qualquer estrutura operacional do fornecedor de bens ou prestador de serviços, dispondo de um orçamento suficiente e independente do orçamento geral deste, bem como que a sua designação seja efetuada por um órgão colegial composto por igual número de representantes de associações de consumidores e de representantes do fornecedor de bens ou prestador de serviços. Assegurando-se de forma comprovada as condições exigidas na lei, poderá ser solicitada a sua inscrição na Lista de Entidades de RAL, sendo certo que ao nível da mediação de conflitos de consumo terão ainda de ser respeitados os requisitos estabelecidos na Lei 29/2013, de 19 de abril. Caso contrário, os provedores de cliente terão de excluir a mediação ou conciliação do seu âmbito de atuação.

Neste momento já se encontra registado na Lista de Entidades de RAL, como vimos, o Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo, *que tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das agências de viagens e turismo (clientes) e a dignificação destes serviços, em Portugal e no estrangeiro, junto do público em geral*[70]. Na medida em que em causa está um órgão independente da APAVT (Associação Portuguesa das Agências de Viagens de Turismo), não sendo financiado diretamente

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 79 09/06/2016 12:25:02

por nenhum agente económico concreto, ter-se-á tornado mais simples o cumprimento dos requisitos de independência prescritos na lei.

ii) Transparência

O cumprimento do princípio da transparência concretiza-se na divulgação de um conjunto de informações indicadas no artigo 9º da Lei 144/2015, por cada uma das entidades de RAL, designadamente quanto ao seu âmbito de atuação, regras procedimentais ou colaboradores que ali prestem serviços[71]. As entidades de RAL devem ainda elaborar e disponibilizar relatórios de atividades, apontando, por exemplo, o número de litígios recebidos ou os problemas que lhe estão inerentes. O elenco de informações legalmente consagrado é impositivo e tem de constar no *website* de cada entidade de RAL, devendo ainda ser prestada informação a qualquer pessoa que o solicite, por escrito ou por qualquer outro meio considerado adequado. Visa-se, assim, tornar acessível a todos os interessados o funcionamento de cada entidade de RAL, por forma a possibilitar a escolha ou designação pelas partes do organismo competente para o conflito de consumo a resolver, mormente no âmbito da Plataforma de RLL, atrás referida.

iii) Equidade

No que concerne à equidade, as preocupações legais, norteadas pelas diretrizes comunitárias[72] e vertidas no artigo 12º da Lei 144/2015, assentam no objetivo de assegurar que às partes seja garantido tratamento equitativo e similar durante todo o procedimento de RAL, mormente ao nível da sua participação, do seu direito de representação por advogado e de notificação do resultado para o seu conflito. Nada é referido quanto à equidade enquanto critério de julgamento dos árbitros, como permite a Lei de Arbitragem Voluntária portuguesa no seu artigo 39º e, em geral, os vários regulamentos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em Portugal, considerando-se que nesta matéria se manterão as regras vigentes.

No n. 2 do artigo 12º o legislador prescreve regras de equidade relativas à conciliação, não se referindo à mediação. Tal omissão pode decorrer da consagração de regras específicas relativamente à mediação na Lei 29/2013, de 19 de abril, não querendo o legislador contradizer a norma geral vigente. Contudo, nenhum dos parâmetros legais vertidos no artigo 12º, n. 2, se opõe às regras previstas na lei de mediação

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 80 09/06/2016 12:25:03

portuguesa, pelo que a sua extensão a este meio não criaria qualquer contradição normativa[73].

iv) Informação

Os deveres de informação plasmados na Lei 144/2015, pelo seu caráter obrigatório, assumem natureza de princípio norteador da atuação das entidades de RAL. Neste contexto devem os organismos inscritos tornar de fácil acesso às partes as informações sobre o procedimento de RAL que ofereçam, bem como prestar todos os esclarecimentos solicitados por consumidores e agentes económicos[74].

Contudo, a novidade a este nível reside na consagração do dever de informação obrigatório para os agentes económicos nos termos do artigo 18º da Lei 144/2015, tal como impunha a Diretiva 2013/11/UE no seu artigo 13º. A partir da nova imposição legal, a não indicação aos consumidores das entidades de RAL disponíveis e competentes por parte dos fornecedores de bens ou serviços acarreta a violação de um dever legal e, consequentemente, uma contraordenação punível com coima, nos termos do artigo 23º da Lei 144/2015.

Esta informação deve estar disponível nos respectivos *websites* dos agentes económicos, caso existam, devendo constar no conteúdo dos contratos celebrados de forma escrita com os consumidores ou quando em causa estejam contratos de adesão. Desta feita, bastará aos agentes económicos introduzirem nos contratos a lista de entidades competentes para a resolução dos conflitos que eventualmente possam surgir no âmbito da sua atividade ou a que se tenham vinculado através de adesão genérica[75], para que o dever imposto no artigo 18º se considere cumprido.

No âmbito das convenções de arbitragem ou de mediação relativamente à designação prévia da entidade de RAL competente para conflitos eventuais decorrentes do contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens ou serviços, cumpre denotar a regra especial agora consagrada no artigo 13º da Lei 144/2015, em derrogação das normas gerais prescritas nas respectivas Leis de arbitragem e de mediação em Portugal[76]. Com efeito, nos termos do novo regime jurídico, as convenções de arbitragem ou de mediação, relativas a conflitos futuros no âmbito de uma concreta relação jurídica contratual entre consumidores e fornecedores de bens ou serviços, apenas vinculam o

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 81 09/06/2016 12:25:03

agente económico, não podendo privar o consumidor de optar pela via judicial. As referidas convenções passam, assim, a ter caráter unilateral somente vinculando os agentes económicos. Esta norma não deixa de ser curiosa quando inserida numa lei que visa promover a resolução extrajudicial de conflitos de consumo e precisamente quando são os consumidores que maiores vantagens granjeiam no recurso a vias "alternativas" aos tribunais judiciais, mormente tendo em conta as custas processuais em vigor face ao valor médio dos litígios de consumo[77].

v) Eficácia

No contexto da eficácia dos procedimentos de RAL cumprenos realçar dois aspectos da previsão legal plasmada no artigo 10º da Lei 144/2015. Por um lado, cada entidade de RAL fica obrigada a disponibilizar o(s) seu(s) procedimento(s) quer por meios eletrónicos quer por meios convencionais, ou seja, presencialmente. A implementação da designada ODR (*online dispute resolution*), isto é, a possibilidade de resolução de conflitos por meios eletrónicos, como email ou plataformas *online*, constitui agora uma imposição vinculativa no setor dos litígios de consumo. O tempo dirá quais as vias digitais e eletrónicas adotadas por cada entidade de RAL, sendo certo que, relativamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, é já possível efetuar reclamações em formulários *online*, bem como enviar as peças processuais e documentos de prova por *email* e realizar julgamentos arbitrais ou sessões de mediação/conciliação por videoconferência. Acresce que as entidades de RAL poderão utilizar a Plataforma de RLL para a resolução de conflitos que caibam no seu domínio. A criação de plataformas próprias especificamente para a resolução de conflitos de consumo por cada entidade RAL, como foi pensado para o CIMACE[78], pode, assim, continuar um sonho adiado, mas a colocação do primeiro tijolo estará executada.

Por outro lado, o legislador português, seguindo os desígnios comunitários[79], consagra no artigo 10º, n. 3, que os procedimentos de RAL devem ser gratuitos ou disponíveis contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido. Não se indica, todavia, qualquer valor de referência como se previa, por exemplo, em Espanha no *Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo*[80], quando se estabelecia no artigo 11º a quantia de 30 euros como limite máximo

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 82 09/06/2016 12:25:03

a cobrar[81]. Recentemente e para fazer face ao acréscimo de processos (sobretudo depois da Lei 6/2011, de 10 de março, que introduziu a arbitragem necessária na esfera dos serviços públicos essenciais[82]), os diferentes centros de arbitragem de conflitos de consumo, gratuitos até agora, estão a introduzir taxas pela utilização do serviço de mediação e arbitragem. A julgar pelo valor das taxas aprovadas e já divulgadas por alguns centros (rondando no máximo os 40 a 50 euros)[83], parece-nos totalmente cumprido o requisito estabelecido no artigo 10º, n. 3, da Lei 144/2015. Contudo, ao não estabelecer um valor de referência, o legislador poderá ter criado dificuldades quanto à avaliação deste parâmetro no que se refere ao pedido de registo de uma entidade de RAL. Com efeito, fica sem se saber o valor acima do qual uma taxa de utilização de um procedimento de RAL deixa de ser reduzido, pelo que caberá à Direção Geral do Consumidor ir estabelecendo a bitola nesta matéria.

Se afigura difícil concordar que os diferentes centros de arbitragem de conflitos de consumo em Portugal prevejam diferentes taxas de utilização dos seus serviços

Neste concreto aspecto, não podemos deixar de afirmar que se afigura difícil concordar que os diferentes centros de arbitragem de conflitos de consumo em Portugal prevejam diferentes taxas de utilização dos seus serviços. É certo que em causa estão entidades privadas com regulamentos e órgãos próprios, mas a Lei 144/2015 quis precisamente estabelecer a harmonização dos seus procedimentos com a criação da Rede de Arbitragem de Consumo, além de que financeiramente estes centros são apoiados pelo Ministério da Justiça[84].

Por outro lado, a lógica inerente à cobrança de taxas diferenciadas entre entidades de resolução de conflitos é cogitável num sistema de concorrência entre os diferentes centros de arbitragem, o que, na verdade, não se verifica em Portugal no setor dos litígios de consumo. Com efeito, cada centro tem o seu âmbito de competência territorial definido estatutariamente, não existindo, pelo menos ao nível dos centros regionais, qualquer sobreposição de jurisdição, uma vez que cada centro atua somente no território que lhe está adstrito. Assim,

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 83 09/06/2016 12:25:03

perante um conflito de consumo emergente em Coimbra, não poderá o consumidor optar pelo centro de arbitragem de conflitos de consumo do Porto ou de Braga. Não poderá sequer recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), na medida em que a sua competência é subsidiária, apenas recebendo as reclamações quando nenhum outro centro se revelar competente. Neste contexto revela-se difícil compreender que o mesmo litígio, com o mesmo valor e objeto, esteja sujeito a diferentes taxas pelos diversos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Imbuído do espírito de estabelecer normativamente os parâmetros de atuação das entidades de RAL nos mais variados domínios e com níveis de preciosismo ímpares, perdeu o legislador a oportunidade de estender a harmonização pretendida às taxas a cobrar pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, mantendo viva esta antiga e controvertida querela.

Conclusão

Perpassadas as principais regras estabelecidas pela Lei 144/2015, percebe-se que o pano de fundo da resolução extrajudicial de conflitos de consumo em Portugal não padeceu de uma reforma transfigurante. O diploma assume a missão de transcrever as normas plasmadas na Diretiva 2013/11/UE, tendo adaptado os imperativos comunitários à realidade existente em Portugal. A Rede de Arbitragem de Consumo vem substituir, em moldes similares, a anterior RNCAI, pelo que a verdadeira novidade estará na criação de um sistema de autorização prévia para todas as entidades de RAL que ofereçam procedimentos extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo e a impossibilidade de qualquer organismo prosseguir a sua atividade neste âmbito sem a respectiva autorização ou sempre que deixar de cumprir os requisitos legais estabelecidos de acordo com o artigo 17º, n. 5, da Lei 144/2015.

Muitas das exigências e princípios a que todas as entidades de RAL passam a estar obrigatoriamente sujeitas, nos termos do diploma legal agora em vigor, não são totalmente inovadores, uma vez que, *grosso modo*, já encontravam consagração no Decreto-Lei 146/99, de 4 de maio. Novo será apenas o seu caráter obrigatório e a previsão de cominações para o seu incumprimento.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 84 09/06/2016 12:25:03

Não se antevê, assim, que o panorama da RAL de consumo se altere grandemente, nem em Portugal, nem nos restantes estados-membros, a avaliar pelos documentos legislativos de transposição da Diretiva 2013/11/UE conhecidos até ao momento, pelo que as intenções reformistas e possibilidades abertas pelo legislador comunitário poderão não ultrapassar velhos dilemas e obstáculos à resolução extrajudicial de conflitos de consumo, quer no espaço europeu, quer em Portugal. Certo é que o desenvolvimento dos meios eletrónicos neste contexto poderá alcançar um novo patamar de inovação, o que é visível, desde logo, pela construção de novos *websites* para os centros de arbitragem, que apresentam funcionalidades acrescidas na resolução em linha de conflitos de consumo e representam uma adaptação a um novo nível tecnológico dos ADR em Portugal. Não teremos dado novos rumos ao mundo, mas certamente não abandonámos a caravela tecnológica dos ADR 3.0 que agora navega no espaço europeu[85].

Coimbra, abril de 2016

Notas

* A elaboração deste texto deve-se ao convite que nos foi endereçado pelo professor Mário Frota, cujo meritório trabalho na proteção dos direitos dos consumidores e na promoção dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo se tem de enaltecer.

** Cátia Marques Cebola. Doutora em Direito, Docente na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Leiria e Diretora do Centro de Investigação em Estudos Jurídicos (CIEJ) do Instituto Politécnico de Leiria, Portugal.

1. O termo *alternative* ou alternativo é hoje objeto de críticas, advogando alguns autores a sua substituição por *appropriate* ou adequado, no sentido de que cada meio tem as suas próprias valências relativamente ao tipo de conflito a resolver. Quanto a nós, preferimos a designação destes meios por extrajudiciais pela objetividade que lhe está inerente. Sobre esta questão veja-se Marques Cebola, Cátia (2013), *La mediación*, Marcial Pons, p. 57-61; Mackie, Karl J. (1991), *A handbook of dispute resolution: ADR in action*, Routledge, Nova York, p. 4; Moore, Carl M. (1994), "Why do we Mediate?", *New Directions in Mediation: communication research and perspectives*, ed. Joseph Folger e Tricia Jones, SAGE Publications, Califórnia, p. 195; Mullerat Balmaña, Ramón María (2002), "La justicia alternativa ("Alternative Dispute Resolution") en los Estados Unidos de Norteamérica", *Anuario de Justicia Alternativa,* n. 3, Barcelona, p. 52, n. 17.
2. Sobre a evolução das políticas europeias ao nível da resolução extrajudicial de conflitos de consumo, veja-se, entre outros, Marques Cebola, Cátia (2012), "Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português", *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 2, p. 17-23.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 85 09/06/2016 12:25:03

3. Ou na designação inglesa de *ODR Platform*.
4. Sobre a proteção dos consumidores na União Europeia, veja-se, Pedroso, João e Cruz, Cristina (2000), *A Arbitragem Institucional: um novo modelo de administração de justiça – o caso dos conflitos de consumo*, Centro de Estudos Sociais, Coimbra, p. 110 e ss. Sobre os ADR de consumo na Europa, veja-se, entre outros, Hodges, Christopher, *et al.* (2012), *ADR in Europe*, Hart Publishing, Oxford.
5. Como se prescreve no artigo 169º, n. 1 e n. 2, alínea a), do Tratado sobre o Funcionamento da UE (TFUE).
6. Baseada num documento de trabalho da Comissão, de março de 2000, a implementação da EEJ-net visou unir os organismos de resolução não judicial de conflitos de consumo dos diferentes estados-membros, facilitando e simplificando a solução de litígios transfronteiriços entre agentes económicos e consumidores de diferentes estados-membros. Documento SEC (2000) 405 final, de 17 de março de 2000.
7. Depois da Decisão 20/2004/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, a ECC-net surge em 2005 como resultado da fusão da EEJ-net com os "*Euroguichets*", que forneciam informação e assistência em questões transnacionais, mantendo os mesmos objetivos de facilitar a solução de litígios comunitários transfronteiriços entre agentes económicos e consumidores. Sobre a ECC-net consulte-se o seu *website* http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.
8. A FIN-net agrupa as entidades nacionais do Espaço Económico Europeu, com competência para a resolução extrajudicial de conflitos no setor da banca, seguros e valores mobiliários. Sobre a FIN-net, veja-se, entre outros, Catarino, Luís; Peixe, Manuela e Oliveira, Raquel, "Os meios extrajudiciais de resolução de conflitos no Mercado de Valores Mobiliários. Apontamento para uma justiça de proximidade", *Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários*, n. 11, CMVM, agosto 2001.
9. Em Portugal, e relativamente à ECC-net, foi designado como ponto de contacto o Centro Europeu do Consumidor da Direção-Geral do Consumidor (Resolução do Conselho de Ministros 18/2001, publicada *no Diário da República I* Série-B, n. 44, de 21 de fevereiro de 2001) e, no âmbito da FIN-net, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).
10. JO L 165, de 18 de junho de 2013.
11. JO L 165, de 18 de junho de 2013.
12. Sobre a Diretiva RAL e o Regulamento RLL, veja-se, entre outros, Cortés, Pablo (2015), "A New Regulatory Framework For Extra-Judicial Consumer Redress: Where We Are And How To Move Forward", *Legal Studies*, Vol. 35, n. 1, p. 114-141; e ainda Esteban de la Rosa, Fernando & Cortés, Pablo (2015), "Un nuevo derecho europeo para la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo", *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado*, Ed. Fernando Esteban de la Rosa, Tirant lo Blanch, p. 514-565. Também se referindo à Diretiva RAL e Regulamento RLL, veja-se Vilalta, Esther (2013), *Mediación y Arbitraje Electrónicos*, 1ª ed., Aranzadi e Passinhas, Sandra (2015), "Alterações Recentes no âmbito da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo", *O Contrato na Gestão do Risco e na Garantia da Equidade*, Ed. A. Pinto Monteiro, Instituto Jurídico, p. 357-388.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 86 09/06/2016 12:25:03

13. Dados europeus revelam que uma em cada seis empresas promove a venda *online* de produtos e mais de metade de todos os consumidores da UE adquirem produtos ou serviços através da *internet*. Em 2014, dois terços das queixas apresentadas na ECC-net respeitavam a transações de comércio eletrónico. http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/docs/ecc_net_-_anniversary_report_2015_en.pdf. Para uma análise desenvolvida das estatísticas do *e-commerce* na UE, veja-se o relatório da Eurostat, disponível em http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals, acedido em 1 de abril de 2016.
14. A Plataforma de RLL está acessível nas várias línguas dos Estados membros aderentes no seguinte endereço eletrónico https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage.
15. Artigo 5º, n. 1, do Regulamento (UE) 524/2013.
16. Artigo 5º, n. 2, do Regulamento (UE) 524/2013.
17. Artigo 20º da Diretiva 2013/11/UE e artigo 5º, n. 6, do Regulamento (UE) 524/2013. Podem visualizar-se as entidades de RAL acreditadas pelos Estados membros no seguinte endereço https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show, acedido em 5 de abril de 2016.
18. Passinhas, Sandra (2015), "Alterações Recentes no âmbito da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo", *O Contrato na Gestão do Risco e na Garantia da Equidade*, Ed. A. Pinto Monteiro, Instituto Jurídico, p. 383.
19. Artigo 7º do Regulamento (UE) 524/2013.
20. http://cec.consumidor.pt/pagina.aspx?ur=1.
21. Artigo 7º, n. 5, do Regulamento (UE) 524/2013.
22. Artigos 8º a 10º do Regulamento (UE) 524/2013.
23. Relativamente ao formulário eletrónico deve ainda ter-se em conta o Regulamento de Execução (UE) 2015/1051 da Comissão, de 1 de julho de 2015 (JO L 171, de 2 de julho de 2015).
24. Artigo 8º, alínea e), da Diretiva 2013/11/UE.
25. As razões que podem levar uma entidade de RAL a recusar o tratamento de um litígio de consumo estão enumeradas no artigo 5º, n. 4, da Diretiva 2013/11/UE e foram acolhidas em Portugal pela Lei 144/2015, de 8 de setembro, no seu artigo 11º.
26. Artigo 9º, n. 8, do Regulamento (UE) 524/2013.
27. L 351, de 20 de dezembro de 2012.
28. Tal como se prescreve no artigo 24º da Lei 144/2015.
29. Descrevendo o cenário geral da resolução extrajudicial de conflitos de consumo em Portugal, veja-se, entre outros, Marques Cebola, Cátia (2012), "Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português", *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 6, p. 11-46.
30. Fruto do apoio europeu manifestado na Comunicação da Comissão de 1985, sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça, o Centro de arbitragem de Lisboa surge em 1989 a título de projeto-piloto. http://www.centroarbitragemlisboa.pt/ACC/sections/inicio.
31. O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra nasce em 1991 (também no âmbito de um projeto piloto). http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 87 09/06/2016 12:25:03

32. O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto iniciou o seu funcionamento em 1995. http://www.cicap.pt/.
33. Sob a sigla CIAB, este Centro nasce em 1997. http://www.ciab.pt/pt/.
34. Abreviadamente designado de Triave, este Centro entra em funcionamento em 1997. http://www.triave.pt/index.php/atribuicoes-objecto.
35. Criado em 2000 sob a sigla CIMMAL. http://www.consumidoronline.pt/pt/.
36. Em 2005 é autorizado o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira. http://www.consumidor.pt/?cn=59575964.
37. http://www.arbitragemdeconsumo.org/.
38. Tendo entrado em funcionamento no dia 4 de abril de 1994, com competência exclusiva para dirimir litígios decorrentes da prestação de serviços de reparação automóvel, o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA) tem hoje as suas competências materiais alargadas igualmente a litígios decorrentes do fornecimento de combustíveis e da compra e venda de veículos novos ou usados, assumindo-se como um centro de natureza setorial. Veja-se o seu *website* www.centroarbitragemsectorauto.pt.
39. O Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros resulta do alargamento de competências do anterior CIMASA (limitado ao setor do seguro automóvel) promovendo, presentemente, a resolução de litígios decorrentes de contratos de seguros dos ramos automóvel; responsabilidade civil familiar, de exploração, do caçador e de uso e porte de arma (até 50.000€ por reclamação); e seguro multirriscos comercial e habitacional (até 50.000€ por reclamação). Veja-se o seu *website* http://www.cimpas.pt.
40. Os provedores de cliente são entidades implementadas (e financeiramente asseguradas) por empresas (*v.g.* EDP, PT, Millennium BCP) ou associações de determinados setores (*v.g.* Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo ou o Provedor do Cliente de Seguros no CIMPAS) competindo-lhes apreciar as reclamações apresentadas pelos respectivos utilizadores dos serviços em causa e, sempre que considerarem adequado, formular recomendações ao agente económico reclamado. Tais recomendações não têm, todavia, caráter vinculativo para as empresas, inexistindo quaisquer poderes para revogar, reformar ou alterar as decisões ou atos do agente económico respetivo. A atividade do provedor do cliente restringe-se, em regra, a apreciar as reclamações a si dirigidas e, através da sua análise, promover a tentativa de obtenção de uma solução para o conflito entre consumidor e empresa.
41. Os Centros de Informação Autárquica ao Consumidor (CIAC) são estruturas municipais que resultam da iniciativa das autarquias locais e cujas competências passam pela prestação de informação e aconselhamento em questões de Direito do consumo, mas também na receção de reclamações do consumidor e, pelo menos até à Lei 144/2015, pela tentativa de mediação dos conflitos inerentes. Tendo em conta o caráter voluntário e consensual da mediação, se consumidor e agente económico não lograrem acordo relativamente ao conflito, restará ao CIAC prestar informações relativamente às estruturas extrajudiciais competentes para a resolução heterecompositiva do litígio. Com a Lei n. 29/2013, de 19 de abril, que regula a mediação em Portugal, aliada à Lei 144/2015, é possível que a tentativa de mediação

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 88 09/06/2016 12:25:03

levada a cabo pelos CIACs passe a ter uma diferente designação (como tentativa de obtenção amigável de acordo) para que a sua atividade não colida com as exigências legais em vigor. Existem cerca de 70 CIACs por todo o país, podendo os respectivos contatos ser consultados no seguinte endereço http://www.consumidor.pt/ms/1/pagina.aspx?codigoms=5006&back=1&codigono=0007.

42. De forma progressiva, várias entidades reguladoras em Portugal têm criado estruturas de resolução extrajudicial dos conflitos do respectivo setor. Neste contexto encontramos, desde logo, a ERSE (serviços energéticos) que, desde 2002, possui um regulamento próprio de mediação e conciliação para conflitos de consumo na área da energia. Também a ERSAR, no setor da água e resíduos, promove a tentativa de resolução voluntária dos litígios entre entidades gestoras e utilizadores através de mediação. De forma similar, o Banco de Portugal instituiu em 2009 a figura do Mediador do Crédito, responsável pela mediação de conflitos entre clientes bancários e instituições de crédito. Recentemente, a Entidade Reguladora da Saúde (ERC) estabeleceu igualmente um sistema de mediação de conflitos, abrangendo conflitos entre prestadores de cuidados de saúde e utentes. Em todos os exemplos indicados a resolução do conflito de consumo no setor respetivo assenta na tentativa de obtenção de uma solução consensual através de mediação e/ou conciliação, pelo que, portanto, também não é assegurada a decisão heterocompositiva do litígio.
43. Os julgados de paz, criados em 2001, constituíram um importante contributo na tentativa de disponibilizar aos cidadãos uma justiça mais próxima e célere, orientada por princípios de simplicidade, adequação, informalidade e oralidade. Em causa está uma via para a resolução de conflitos, que assume natureza "mista", aproximando-se de um verdadeiro tribunal ao se atribuir ao juiz de paz a autoridade e a imperatividade que identifica o poder judicial, mas, paralelamente, estando *vocacionada para permitir a participação cívica dos interessados e para estimular a justa composição dos litígios por acordo das partes*, de acordo com artigo 2º, n. 1, da Lei 78/2001, de 13 de julho. Em matéria de consumo, estas entidades são competentes, designadamente, para ações destinadas a efetivar o cumprimento de uma obrigação ou respeitantes ao incumprimento contratual ou, ainda, relativas à garantia geral das obrigações. Assim, os julgados de paz constituem uma via adicional de solução de conflitos de consumo em Portugal, colmatando igualmente as limitações territoriais dos centros de arbitragem regionais, tendo em conta que têm vindo a ser progressivamente instalados e se ambiciona que possam abranger todo o território nacional.
44. À semelhança do que prescreve o artigo 2º da Diretiva 2013/11/UE.
45. Cujo enquadramento legal se encontra vertido no DL 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações posteriormente introduzidas.
46. Artigo 3º, alínea g).
47. Artigo 3º, alínea h).
48. Por compra e venda entende o artigo 3º, alínea e), o 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*. Relativamente aos contratos de prestação de serviços prescreve o artigo 3, alínea f), estarem em causa os contratos nos termos dos quais o *fornecedor*

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 89 09/06/2016 12:25:03

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.

49. Artigo 2º, n. 2, alínea g), da Diretiva 2013/11/UE.
50. Artigo 9º do Regulamento do CASA vigente à data no presente artigo e disponível em http://www.arbitragemauto.pt/media/Regulamento_15-02-2016_colunas.pdf. A possibilidade de apresentação de reclamações por empresas (ainda que apenas as aderentes ao Centro) era permitida pelo TRIAVE, até à alteração do seu Regulamento em 1 de abril de 2016.
51. Artigo 2º, n. 2, do Regulamento RLL.
52. Neste âmbito, e a aceitarem-se reclamações de agentes económicos, dever-se-ia consagrar a restrição relativamente a processos de cobrança de dívidas dos consumidores. Desta forma evitar-se-ia que o funcionamento dos Centros de arbitragem fosse obstaculizado com a afluência abundante de ações para cumprimento de obrigações pecuniárias, transformando-se como que em meros "tribunais de injunção". Sobre esta questão, veja-se Marques Cebola, Cátia (2012), "Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português", *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 6, p. 11-46.
53. Artigos 15º e 16º da Lei 144/2015.
54. Tal como se prescreve na Diretiva 2013/11/UE no artigo 6º, n. 1, alínea a).
55. A Lei 144/2015 estabelecia no seu artigo 24º um prazo de seis meses para a adaptação das entidades existentes aos requisitos legais, o qual terminou a 23 de março de 2016, o que não significa, na nossa opinião, que progressivamente os organismos em funcionamento se possam adaptar às exigências legais e solicitar o seu registo após esta *deadline*, o que necessariamente se verificará para novas entidades que surjam posteriormente àquela data.
56. O novo regime estabelece ainda coimas para as entidades que incumpram os requisitos e princípios exigidos legalmente, nos termos do artigo 23º da Lei 144/2015. As preditas coimas poderão oscilar entre 500 euros a 5.000 euros quando cometidas por pessoa singular e 5.000 euros a 25.000 euros quando cometidas por uma pessoa coletiva. O mesmo tipo de sanções está previsto em França nos artigos L. 156-1 a L. 156-3 do *Code de la Consommation* francês. Sobre a transposição da Diretiva 2013/11/UE para o ordenamento jurídico francês, veja-se Guinchard, Emmanuel (2015), "Transposition en France de la directive 2013/11, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation", *RTDEur*., Dalloz Revues, p. 795-9.
57. Artigo 209º, n. 2, da Constituição da República Portuguesa. Sobre a natureza dos Julgados de Paz, veja-se, entre outros, Gouveia, Mariana França (2014), *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3. ed., Almedina, p. 318.
58. Artigos 49º e seguintes da Lei 78/2001, de 13 de julho, com as alterações introduzidas pela Lei 54/2013, de 31 de julho.
59. A atividade dos mediadores privados encontra-se regulamentada na Lei 29/2013, de 19 de abril, que, dando enquadramento geral à mediação em Portugal, abrangerá também a mediação de conflitos de consumo.
60. Esta foi a opção seguida, por exemplo, pelo Centro de arbitragem do Porto – CICAP, que, no artigo 11 do seu Regulamento, designa de tentativa de concertação o que antes obtinha a denominação de mediação, escapando assim aos desígnios da Lei

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 90 09/06/2016 12:25:03

29/2013. Regulamento vigente à data deste artigo e disponível em http://www.cicap.pt/cicap/estatutos-e-regulamentos/, acedido em 15 de abril de 2016.

61. Lista disponível em file:///C:/Users/User/Downloads/i006248.pdf, acedida a 14 de abril de 2016.
62. Artigo 4º da Lei 144/2015.
63. Artigo 4º, n. 3, e artigo 5º da Lei 144/2015. Anteriormente a monitorização da RNCAI era levada a cabo pelo Ministério da Justiça, através do GRAL, nos termos do artigo 7º do Decreto-Lei 60/2011, de 6 de maio.
64. Ver taxas já aprovadas e divulgadas no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (http://www.centroarbitragemlisboa.pt/sections/directo/noticias/taxa-de-utilizacao-dos1762) e no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (http://www.cicap.pt/).
65. Com o Real Decreto 231/2008, de 15 de fevereiro (BOE n. 48, de 25 de fevereiro de 2008, p. 11.072 a 11.086).
66. Sobre a importância de uma lei de arbitragem de consumo, veja-se Cebola, Cátia Marques (2012), "Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português", *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 6, junho, p. 11-46.
67. JO L 115, de 17 de abril de 1998. Em 30 de março de 1998, a Comissão aprovou a Comunicação relativa à resolução extrajudicial de conflitos de consumo [COM(1998) 198 final], que comporta a predita Recomendação e o formulário europeu de reclamação para o consumidor.
68. JO L 109, de 19 de abril de 2001.
69. À semelhança do que prescreve o artigo 6º da Diretiva 2013/11/UE.
70. Artigo 1º do Estatuto do Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo, disponível em http://www.provedorapavt.com/estatutos.
71. Informações elencadas, de modo geral, no artigo 7º da Diretiva 2013/11/UE.
72. Artigo 9º da Diretiva 2013/11/UE.
73. Defendendo a aplicação das normas do artigo 12º, n. 2, da Lei 144/2015 à mediação, veja-se, Passinhas, Sandra (2015), "Alterações Recentes no âmbito da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo", *O Contrato na Gestão do Risco e na Garantia da Equidade*, Ed. A. Pinto Monteiro, Instituto Jurídico, p. 373, n. 44.
74. Artigos 6º e 7º da Lei 144/2015.
75. A declaração de adesão genérica consiste na convenção através da qual os agentes económicos se obrigam a submeter à arbitragem de cada centro todos os eventuais litígios emergentes no seu estabelecimento comercial (se o consumidor concordar), bem como a inserirem cláusulas compromissórias nos contratos que celebrem com consumidores, designando o respectivo centro como a entidade competente para resolver o conflito. A adesão genérica subscrita é depois publicitada nos estabelecimentos comerciais através da colocação de um símbolo específico, tentando-se granjear a confiança dos consumidores pela imagem de credibilidade que proporciona. Sobre os efeitos da figura descrita, veja-se, Cebola, Cátia Marques (2012), "Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português", *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. II, n. 6, junho, p. 34-5.
76. Ver artigos 1º e 5º, ambos da Lei 63/2011, de 14 de dezembro, que aprova a Lei de Arbitragem Voluntária portuguesa e o artigo 12º da Lei 29/2013, de 19 de abril,

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 91 09/06/2016 12:25:03

que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação em Portugal. Das normas aqui referidas infere-se que as convenções de arbitragem e de mediação relativas a conflitos futuros e eventuais vinculam ambas as partes.

77. A título de exemplo, no ano de 2014 o valor médio dos processos no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto foi de 563€ (quinhentos e sessenta e três euros). Consultar http://www.cicap.pt/estatisticas/Estat%C3%ADsticas.pdf.
78. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico, cuja implementação não foi concretizada até ao momento. Cfr.: C:/Users/User/Downloads/17_Economia_Digital_Painel_Confian%C3%A7a_Domingos_Farinho.pdf
79. Vertidos no artigo 8.º, alínea c) da Diretiva 2013/11/UE.
80. Sobre o *Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo* em Espanha, veja-se, entre outros, García Montoro, Lourdes (2015), ""Nuevo" Modelo de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo a la luz del Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo. Especial referencia a las posibilidades de supervivencia de la mediación y otros mecanismos tradicionales", Revista CESCO de Derecho de Consumo, n. 14, Universidad de Castilla-La Mancha, p. 11-27, disponível em https://www.revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/793, acedido em 15 de março de 2016.
81. Documento legal em discussão pública à data em que se escreve o presente artigo e disponível em http://www.msssi.gob.es/normativa/docs/Aleyconflictosconsumo.pdf.
82. Refira-se que em Portugal o número de processos nos Centros de arbitragem de conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais aumentou cerca de 200% desde 2011. Se tivermos em conta apenas os setores da água, eletricidade e gás, o número de processos entrados nos Centros de arbitragem era, em 2011, de 305 processos e, em 2014, este número nos mesmos setores subiu para 930 processos, o que realça a importância da previsão legal da arbitragem necessária em matéria de serviços públicos essenciais, podendo deduzir-se que sem esta previsão a aceitabilidade dos agentes económicos para resolverem o seu conflito nos Centros de arbitragem seria menor, obrigando o consumidor a renunciar à tutela dos seus direitos ou a recorrer aos tribunais judiciais, com os custos que lhe estão inerentes. Estatísticas dos Centros de arbitragem de conflitos de consumo em Portugal consultadas no endereço http://www.siej.dgpj.mj.pt.
83. Ver taxas já aprovadas e divulgadas no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (http://www.centroarbitragemlisboa.pt/sections/directo/noticias/taxa-de-utilizacao-dos1762) e no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (http://www.cicap.pt/).
84. http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/arbitragem/anexos-arbitragem/centros-de-arbitragem/.
85. Este texto desenvolve as ideias já expostas em Marques Cebola, Cátia (2016), "Resolução Extrajudicial de Conflitos de Consumo em Portugal: novas possibilidades, velhos dilemas", *Juristas do Mundo*, Vol. IV, Editora Rede, p. 81-105.

REVISTA LUSO # 22 - JUNHO 2016.indd 92 09/06/2016 12:25:03