

OS MECANISMOS  
ALTERNATIVOS DE  
RESOLUÇÃO DE  
LITÍGIOS  
DE CONSUMO:  
IMPERATIVO EUROPEU, SEUS  
REFLEXOS EM PORTUGAL

MÁRIO FROTA<sup>1</sup>

Presidente da apDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo  
Diretor do CEDC – Centro de Estudos de Direito do Consumo

## **EXCERDOS**

*“Os meios, vias ou procedimentos alternativos estiveram sempre em mira como forma de os consumidores lesados acederem com presteza a um sistema susceptível de lhes dispensar justiça de modo expedito e firme”*

*“Recurso aos meios alternativos de resolução de litígios de consumo constitui imperativo que quer a União Europeia, quer os Estados-membros, na sua esteira, sufragam indeclinavelmente”*

*“De assinalar que os julgados de paz, na sua concepção hodierna, se decalcaram do modelo dos juizados especiais vigente no Brasil, conquanto se trate, entre nós, ao invés do que ocorre na Pátria de Cabral, de órgãos extrajudiciais de administração da justiça”*

*“A mediação pode proporcionar uma solução extrajudicial rápida e pouco onerosa para litígios em matéria civil e comercial através de procedimentos adaptados às necessidades das partes”*

*“A conciliação aparta-se da transação, já que a conciliação é um negócio jurídico-processual trilateral (em que o próprio julgador é parte), ao passo que a transação é um negócio jurídico-material (inter partes, entre os pleiteantes por si sós considerados)”*

## I. A desjudicialização

### 1. Desconfianças ante as vias convencionais de administração da justiça

#### **A desjudicialização das lides de consumo: os meios alternativos de resolução de litígios**

Como o prevenimos noutro trabalho<sup>2</sup>, regra de ouro dos sucessivos planos de ação editados na União Europeia é a de se subtrair a resolução dos litígios aos convencionais órgãos de judicatura de molde a imprimir à resolução das controvérsias celeridade, em condições de graciosidade ou, ao menos, de não onerosidade. Em todos os domínios recobertos, aliás, pela vasta temática do consumo, tanto no que tange aos conflitos suscitados no âmbito dos mais contratos disciplinados a seu nível, como no quadro do crédito ao consumidor (crédito pessoal, crédito ao consumo), como no crédito hipotecário.

Refira-se que já no plano preliminar esboçado em 1975, como no ponto seguinte se sublinha, os meios alternativos se insinuam, numa alusão à arbitragem dos litígios suscitados neste domínio. E, conquanto em determinados diplomas haja alusão a órgãos jurisdicionais, avulta sempre a característica do empenho em que os litígios se dirimam por vias extrajudiciais<sup>3</sup>.

No exemplo a que ora se recorre, o da diretiva atinente à “proteção do consumidor relativamente a determinados aspectos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca (vulgo, do *timeshare*) não se aparta evidentemente a hipótese do recurso a órgãos jurisdicionais e até administrativos, como resulta expressamente do seu artigo 13, como segue:

Ações de carácter judicial e administrativo

1. Os Estados-membros devem assegurar, no interesse dos consumidores, a existência de meios adequados e eficazes para garantir que os profissionais cumpram o disposto na presente diretiva.
2. Os meios referidos no n. 1 incluem disposições que confirmam a um ou mais dos seguintes organismos, determinados pela lei

nacional, o direito de intentar, nos termos dessa lei, perante os tribunais ou órgãos administrativos competentes, ações tendentes a garantir a aplicação das disposições nacionais aprovadas em execução da presente diretiva:

- a) Organismos e autoridades públicos ou seus representantes;
- b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na proteção dos consumidores;
- c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em intentar tais ações.

De qualquer sorte, a tónica é sistematicamente colocada nos denominados meios alternativos (tão adequados quanto os mais) que perseguem de modo consequente o escopo da celeridade, segurança, eficácia e não onerosidade, que nos mais parece não se verificarem, em geral.

Realce-se, pois, que os meios, vias ou procedimentos alternativos estiveram sempre em mira como forma de os consumidores lesados acederem com presteza a um sistema susceptível de lhes dispensar justiça de modo expedito e firme.

## **2. A obsessão pelos meios de resolução alternativa de litígios de consumo**

A Comunidade Económica Europeia, no programa preliminar de ação editado a 14 de abril de 1975, em tema de “conselhos, assistência e reparação de prejuízos”, previa no tocante a ações um sem-número de aspectos, a saber:

- levantamento dos sistemas de conselho e assistência dispensados nos Estados-membros;
- estudo dos sistemas de reclamação, de arbitragem e de composição amigável de conflitos;
- detecção das vias de acesso à administração de justiça, tipos de ação, modalidades de recursos – em que se inserem as ações de que poderão lançar mão as associações de consumidores;
- outro tanto no que se prende com os sistemas de países terceiros;
- oportunidade de um processo de informações recíprocas no que tange à sequência de pretensões deduzidas pelos consumidores

a propósito de produtos oferecidos em grande escala ou em um sem-número de Estados-membros<sup>4</sup>.

O segundo programa – a que Resolução do Conselho das Comunidades Europeias de 19 de maio de 1981 confere forma – insiste na tónica com um leque de sugestões e propostas, como segue no que ora importa:

- necessidade de instituir organismos de conciliação, seja a título preventivo para fazer cessar de forma amigável certas práticas condenáveis, seja para resolver de comum acordo os litígios que surjam entre consumidores e comerciantes ou prestadores de serviços;

- criação de organismos de arbitragem;

- simplificação dos processos judiciais para litígios de valor diminuto;

- defesa dos consumidores a cargo das centrais de consumidores, dos serviços públicos ou de órgãos do tipo do ombudsman.

Lançamento, por outro lado, de experiências que a Comissão incentivará, apoiando, tanto no plano nacional, como regional ou local, no quadro do acesso dos consumidores aos tribunais e a outras estruturas<sup>5</sup>. O Novo Impulso, a 23 de julho de 1985, acolhe, na sequência do Colóquio de Gand, promovido em 1982, um célebre memorandum sob a epígrafe “O Acesso dos Consumidores à Justiça”, transmitido ao Conselho em 4 de janeiro de 1985 e completado em 7 de maio de 1987 pela “Comunicação Complementar da Comissão sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça”<sup>6</sup>. Foi apenas em 1993 que a problemática se relançou, no seio da Comunidade, com a edição do “Livro Verde sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça e a Resolução dos litígios de consumo no mercado único”.

Facilitar o acesso à justiça e a resolução dos litígios

- O relatório Sutherland sublinha a importância do acesso à justiça para um funcionamento do mercado interno que responda às expectativas dos consumidores e dos produtores. O relatório nota que as diferenças de cultura jurídica entre os Estados-membros tornam difícil antever uma harmonização dos processos civis nacionais, mas que os operadores terão uma necessidade cada vez maior de recorrer à justiça nos outros Estados-membros. Nota

ainda o relatório o aumento dos litígios de carácter transfronteiriço e em que estão implicados os consumidores. O relatório recomenda um exame das condições do acesso à justiça na Comunidade e sugere soluções para assegurar a eficácia da proteção dos direitos dos consumidores, com a instituição de mecanismos de conciliação extrajudiciária e com acesso à justiça em benefício das associações de consumidores.

– A Comissão explorará as pistas sugeridas. Em 1993, para este efeito, será elaborado um livro verde sobre o acesso dos consumidores à justiça, que considerará igualmente as modalidades possíveis de uma assistência jurídica aos consumidores comunitários, tendo em conta a experiência adquirida por intermédio de diferentes projectos-piloto iniciados e sustentados pela Comissão em diversos Estados-membros.

– Por outro lado, os atos de consumo podem dar origem a litígios, para cuja resolução não parece adequado o recurso à via judicial, em especial quando as quantias em causa são de escasso montante. Nestes casos, a inadequação dos meios judiciais deixa o consumidor desarmado face a comportamentos que, no entanto, lhe causam prejuízos. Quando dizem respeito a litígios transfronteiriços, estas dificuldades afetam a confiança do consumidor no mercado único.

– Convém, pois, que nos orientemos para formas simplificadas de resolução dos litígios. Foram já feitas experiências neste sentido e novas iniciativas serão tomadas com o concurso de elementos de ligação nacionais, em especial no respeitante a resolução dos litígios transfronteiriços.

O Plano Trienal de Ação 1996/98 é, ao que se nos afigura, omissivo a tal propósito decerto porque o debate acerca do Livro Verde prosseguia seus termos.

### **3. Imposições da União Europeia aos Estados-membros**

A União Europeia passou a inserir em instrumentos normativos, mormente em diretivas, regras em ordem a que os litígios emergentes das relações jurídicas de que se trata se dirimam através de procedimentos extrajudiciais. Como, de resto, se registou precedentemente.

A título de exemplo, cite-se a Diretiva do Crédito ao Consumo (2008/48/EU), datada de 23 de abril de 2008 que, no seu artigo 24, sob a epígrafe “resolução extrajudicial de litígios”, prescreve de forma significativa que

1. Os Estados-membros devem assegurar a instauração de procedimentos extrajudiciais adequados e eficazes de resolução dos litígios de consumo relacionados com contratos de crédito, recorrendo, se necessário, a organismos existentes.
2. Os Estados-membros devem incentivar os referidos organismos a cooperarem no sentido de também poderem resolver litígios transfronteiriços relacionados com contratos de crédito.

Portugal traduziu a norma – no passo precedente transcrita –, no artigo 32 do Regime Jurídico do Crédito ao Consumidor (DL 133/2009, de 2 de junho), do modo que segue:

#### Resolução extrajudicial de litígios

1 – A Direção-Geral do Consumidor e o Banco de Portugal, em coordenação com o Ministério da Justiça, colaboram, no âmbito das respectivas competências, na implementação de mecanismos extrajudiciais adequados e eficazes para a resolução dos litígios de consumo relacionados com contratos de crédito e com o endividamento excessivo de consumidores.

2 – As instituições competentes para a resolução extrajudicial de litígios de consumo relacionados com contratos de crédito devem adotar políticas de cooperação com as instituições congéneres dos restantes Estados-membros da União Europeia.

E, conquanto o dispositivo não haja tido, volvido um lustre sobre a entrada em vigor do normativo de que se trata, eventual concretização, o fato é que os tribunais arbitrais adstritos aos centros de arbitragem instalados detêm competências, se bem que na órbita da arbitragem voluntária institucional, para dirimir conflitos suscitados no domínio dos serviços financeiros. E, ao que se julga, vêm exercendo tais competências, conquanto pouco expressivos os conflitos neles

suscitados. Claro que o serão em maior número decerto se acaso as instituições de crédito e as sociedades financeiras, sob influxo da autoridade reguladora, aderirem previamente à convenção de arbitragem. Não se ignore que os tribunais arbitrais, em Portugal, sem exclusão dos “necessários” que dirimem conflitos no quadro dos serviços públicos essenciais, são estruturas de mão única susceptíveis de serem acionados – só e tão só – pelos consumidores que não pelos fornecedores.

O Banco de Portugal determinou às instituições de crédito e sociedades financeiras que se vinculem a, ao menos, dois centros de arbitragem, de molde a dar cumprimento aos ditames neste particular consignados. E do fato as instituições de crédito devem dar notícia aos seus clientes.

No tocante ao crédito hipotecário, sublinhe-se que a diretiva respectiva (ainda não transposta) propugna soluções análogas. *Cfr.* o artigo 39 da Diretiva 2014/17/UE, de 4 de fevereiro de 2014, que em tema de “*mecanismos de resolução de litígios*” prescreve:

1. Os Estados-membros asseguram o estabelecimento de procedimentos adequados e eficazes de reclamação e recurso para a resolução extrajudicial de litígios de consumo com os mutuantes, os intermediários de crédito e os representantes nomeados em relação a contratos de crédito, utilizando as entidades já existentes, se for caso disso. Os Estados-membros asseguram que esses procedimentos se apliquem aos mutuantes e aos intermediários de crédito e abrangem as atividades dos representantes nomeados.
2. Os Estados-membros exigem que as entidades responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo cooperem para que os litígios transfronteiriços relacionados com contratos de crédito possam ser resolvidos.”

Sucessivos instrumentos normativos emanados da União Europeia arrancam de análogos princípios e apontam na mesma orientação. Razão por que a desjudicialização tende a conferir aos órgãos que relevam da administração pública da justiça preponderância neste particular, subtraindo, em princípio, aos tribunais judiciais a apreciação e julgamento dos litígios com o timbre das relações jurídicas de consumo controvertidas.”<sup>7</sup>

A Diretiva 2011/83/UE, de 25 de outubro, vai, de resto, em sentido análogo, como se de uma obsessão se tratasse ou, de forma menos prosaica, com uma postura de assinalável congruência ante o domínio das realidades e o modo de sobre tal fenomenologia exercer conseqüente influência.

Registe-se que o seu artigo 26, sob a epígrafe “informação” estatui:

Os Estados-membros tomam as medidas adequadas para informar os consumidores e os profissionais das disposições nacionais de transposição da presente diretiva e, sempre que adequado, incentivam os profissionais e titulares de códigos, na acepção do artigo 2º, alínea g), da Diretiva 2005/29/CE, a informar os consumidores dos seus códigos de conduta.

Note-se que tal é estatuído ao jeito de um recurso à autorregulação e suas salutares conseqüências, caso se observem as suas prescrições<sup>8</sup>.

Aliás, na transposição para os instrumentos normativos pátrios, como se vem asseverando, um tal ditame se impõe, como o que emerge ainda do DL 24/2014, de 14 de fevereiro (Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho da União, de 25 de outubro), que sob a epígrafe “informação ao consumidor e resolução extrajudicial de litígios” reza, no seu artigo 33, o seguinte:

- 1 – As entidades responsáveis pela aplicação do presente decreto-lei, devem promover ações destinadas a informar os consumidores sobre os direitos que para eles resultam da sua aplicação.
- 2 – As entidades a que se refere o número anterior devem promover o recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre profissionais e consumidores, resultantes da aplicação do presente decreto-lei, na acepção da Lei n. 24/96, de 31 de Julho, alterada pela Lei n. 85/98, de 16 de Dezembro, pelo Decreto-Lei n. 67/2003, de 8 de Abril, e pela Lei n. 10/2013, de 28 de Janeiro.
- 3 – As entidades referidas no n. 1 devem incentivar os profissionais e os titulares de códigos de conduta a informarem os consumidores sobre a existência destes códigos.

Em suma, o recurso aos meios alternativos de resolução de litígios de consumo constitui imperativo que quer a União Europeia, quer os Estados-membros, na sua esteira, sufragam indeclinavelmente.

## **II. A experiência portuguesa**

### **1. A experiência-piloto de 1989**

A experiência-piloto levada a cabo em Lisboa em 1989 em conjugação de esforços de distintas entidades, a saber, Comissão Europeia/Comunidade Económica Europeia, Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, Câmara Municipal de Lisboa e Conselho Superior da Magistratura, produziu resultados interessantes de tal sorte que em Portugal se implantou um sistema, fundado na agregação de forças como as dos municípios, associações de comerciantes e de consumidores que, em redor de instituições de escopo não egoístico (associações civis), lançaram os fundamentos dos Centros de Arbitragem em cujo seio funcionaria o tribunal arbitral de conflitos de consumo de base institucional, que não meramente *ad hoc*<sup>9</sup>.

Em Coimbra, a União de Sindicatos e a Ordem dos Advogados também se associaram à iniciativa e firmaram o protocolo original em ordem à constituição e funcionamento de tais órgãos – centro de arbitragem e tribunal arbitral. Em Braga, por exemplo, a Universidade do Minho associou-se à iniciativa. Constituíram-se então, em distintos momentos, os centros de Lisboa, Porto, Coimbra, Vale do Ave (Guimarães), Vale do Cávado (Braga), Algarve (Faro) e Madeira (Funchal), que funcionam, entretanto, em condições nem sempre consideradas ideais, e que desenvolvem, aliás, uma atividade interessante em benefício dos consumidores que dos respectivos serviços se socorrem.

Pena é que determinados fatores hajam influenciado uma menor notoriedade com reflexos em quantos possam recorrer aos serviços neles dispensados, como noutra passo, mais adiante, se realçará.

## 2. Centros de arbitragem institucional: os tribunais arbitrais

Como escrevêramos no portal do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, ao tempo em que detínhamos a presidência do seu Conselho de Administração:

*O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo* cujos objetivos transluzem da sua própria denominação, é uma instituição – na confluência de instituições – que visa servir os munícipes de dadas circunscrições e dos concelhos circunvizinhos em direcções convergentes:

– a do **direito ao direito**

– a do **direito à justiça**.

Por *direito ao direito* se entende o acesso à *informação jurídica* de molde a revelar-se a cada um e a todos o direito que exorna o seu estatuto de cidadania, confinado embora à sua condição de consumidor.

Por *direito à justiça* se concebe o acesso à *administração da justiça*, numa das vertentes por que se desdobra e a Constituição Portuguesa alberga ciosamente no seio: a superação do conflito quer por mediação, quer pelo recurso à arbitragem voluntária institucional.

A Constituição proclama:

1. A todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus interesses e interesses legítimos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos.

2. Todos têm direito, nos termos da lei, à informação e consulta jurídica e ao patrocínio judiciário e a fazer-se acompanhar por advogado perante qualquer autoridade.

(Do artigo 20º do texto fundamental)

E no n. 4 do seu artigo 202 se define que ‘*A lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos*’.

E, num outro preceito, avulta específica referência a órgãos do estilo: ‘*Podem existir... tribunais arbitrais*’.

A garantia de acesso ao direito é assegurada pela lei ordinária – a saber, a Lei 34/2004, de 29 de junho –, em cujo artigo 4º se prescreve imperativamente:

Incumbe ao Estado realizar, de modo permanente e planeado, ações tendentes a tornar conhecido o direito e o ordenamento legal, através de publicação e de outras formas de comunicação, com vista

a proporcionar um melhor exercício dos direitos e o cumprimento dos deveres legalmente estabelecidos.

A **proteção jurídica**, por seu turno, volve-se nas modalidades de *consulta jurídica* e de *apoio judiciário*.

A **proteção jurídica** – através dos tribunais – implica o direito de obter, em prazo razoável, uma decisão judicial que aprecie, com força de caso julgado, a pretensão regularmente deduzida, em juízo, bem como a possibilidade de a fazer executar.

Os tribunais arbitrais, pela simplicidade dos métodos, processos e procedimentos, cumprem em plenitude a trilogia que constitui como um dos pórticos que os encimam:

JUSTIÇA CÉLERE, SEGURA (EFICAZ).

Os tribunais arbitrais garantem – no segmento da conflitualidade emergente das relações jurídicas de consumo – a *imparcialidade* dos julgamentos pela presença de um juiz-árbitro independente e equidistante dos interesses em presença.

E a forma expedita como se processam os ritos confere celeridade aos atos e às diligências processuais.

O *Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto* tem as suas portas abertas de par em par a quantos se achem domiciliados no Porto e sua área metropolitana e que se confrontem com entorses aos seus direitos no mercado – dos serviços essenciais de interesse geral (água, energias, comunicações electrónicas, transportes públicos...) aos produtos e serviços dos mais distintos e onde quer que se dispensem.

O *Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto* está ao seu serviço.

O excerto corresponde à ideia que sempre se acalentou e é susceptível de produzir resultados superlativos.

Os Centros de Arbitragem comportam, em regra, um sem número de serviços, com variações nada significativas, a saber:

- Serviços de Informação e Conselho
- Serviços Jurídicos
- Serviços de Mediação
- Serviços de Conciliação
- Tribunal Arbitral.

### **Os Centros ou albergam tribunais de competência genérica ou de competência especializada.**

Os centros de Lisboa, Porto, Coimbra, Vale do Ave (Guimarães), Vale do Cávado (Braga), Algarve (Faro) e Madeira (Funchal) e os tribunais arbitrais neles alojados são de competência genérica.

Como ainda o **CNIACC** – Centro Nacional de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, de âmbito nacional, como o próprio nome indica, mas de competência supletiva em razão do território, dada a rala cobertura dos mais centros que deixam 12 distritos dos 18, no continente, sem qualquer estrutura do jaez destas.

De assinalar que a Região Autónoma dos Açores também não dispõe de qualquer centro e, conseqüentemente, de eventual tribunal arbitral de conflitos de consumo.

Os *centros de arbitragem de competência genérica* (um de âmbito nacional e os mais, seis, de dimensão distrital e um outro, o da Madeira, de nível regional) têm por missão [e fazemo-nos eco do que figura no portal do Centro de Arbitragem do Minho e Alto Minho (**CIAB** – Tribunal Arbitral de Consumo) que, em síntese, abarca *mutatis mutandis* o que os mais centros em si incorporam]:

Assegurar

- a facilidade de acesso (regras de compreensão simples para as partes e funcionamento amigável);
- a celeridade na resolução (o processo de reclamação é, por regra encerrado em menos de 90 dias);
- a segurança das decisões (o acordo ou a sentença arbitral têm o mesmo valor que se obtidos no tribunal judicial);
- a proximidade dos utentes (os utentes podem aceder aos seus serviços nos locais de atendimento disponíveis pelo território abrangido);
- o funcionamento baseado na voluntariedade das partes (mas nos serviços públicos essenciais funciona um procedimento de arbitragem necessária);
- a gratuidade (os serviços prestados são, em princípio, gratuitos)<sup>10</sup>.

No que tange à competência especializada, referência ao **CASA** – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel, sediado em Lisboa, mas com jurisdição em todo o território nacional.

O Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA), entidade reconhecida pelo Ministério da Justiça, inscreve na sua carta de missão o dispensar informação técnico-jurídica aos consumidores e a proporcionar o recurso a procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem com vista a dirimirem-se litígios decorrentes da compra e venda e do uso de veículos automóveis (reparação, assistência, manutenção, combustíveis, óleos e lubrificantes, peças e órgãos, estacionamento...).

Na sua génese, as principais associações do setor automóvel, de consumidores e o próprio Estado (através dos Ministérios da Justiça e dos Assuntos dos Consumidores, ora o da Economia).

Os julgados de paz têm por vocação permitir a participação cívica dos interessados e estimular a justa composição dos litígios por acordo das partes

É tutelado por uma associação privada de escopo não egoístico, de fins não lucrativos.

Referência ainda ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, de análogo modo sediado na capital, mas com competência territorial abrangente, com amplitude nacional.

A missão que se lhe outorga é a de propiciar aos consumidores, para além de informação consequente, o acesso a vias de resolução alternativa de litígios emergentes de quaisquer contratos de seguros (excluindo seguros de grandes riscos, conforme definidos no artigo 2º, n. 3 e 4, do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de abril).

O CIMPAS acha-se inscrito na lista de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, de acordo com o disposto no art. 17º da Lei 144/2015, de 8 de setembro.

O trabalho quotidianamente cumprido visa, em primeira linha, a ocupação de um espaço na Justiça correspondente ao meio adequado para a resolução de litígios decorrentes dos contratos de seguro, assegurando, simultaneamente, um nível de desempenho de excelência através de uma ação eficaz e credível que deverá, como se plasma na sua Carta de Missão:

– *“Contribuir para um nível acrescido de acesso ao Direito e à Justiça, servindo igualmente Cidadãos e Seguradores;*

– **Receber, Atender e Acolher as partes** e o seu litígio, prestando as informações de forma adequada e tempestiva, sensibilizando-as para os meios de Resolução Alternativa de Litígios;

– Assegurar uma **resposta célere e justa**, através da adequação do procedimento à natureza do litígio, transmitindo os valores de Responsabilidade, Isenção e Credibilidade, em retorno da Confiança depositada;

– Prestar a todos um serviço que transmita valores como a **Imparcialidade, Isenção e Independência**;

– Apostar num trabalho de grande rigor e qualidade, conferindo à decisão um elevado grau de CREDIBILIDADE e EFICÁCIA.”

### **3. Julgados de paz**

Os julgados de paz, de harmonia com a lei que os institui, têm por vocação permitir a participação cívica dos interessados e estimular a justa composição dos litígios por acordo das partes. Os procedimentos neles observados concebem-se e orientam-se por princípios de simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual. São órgãos extrajudiciais de administração da justiça.

Constituem um sistema de Justiça com séculos de experiência e umas dezenas de anos de ocaso, até que as revisões constitucionais de 1989 e de 1997 deram as atuais redações, respectivamente, ao n. 4 do art. 202º e ao n. 2 do art. 209º da Constituição da República.

Como o proclama o presidente do Conselho-coordenador dos Julgados de Paz, Conselheiro Jaime Cardona Ferreira<sup>11</sup>:

Os primeiros Julgados de Paz entraram em funcionamento em Janeiro e Fevereiro de 2002, funcionando, inicialmente, a título de projeto experimental, num contexto de promoção de novas e diferentes formas de resolução de litígios, assentes em modelos agilizados e eficazes de administração da Justiça, em estreita colaboração com o Poder Local (autarquias) e numa perspectiva de proximidade entre a Justiça e os cidadãos. Os Julgados de Paz assentam, desta forma, numa parceria pública/pública

entre o Ministério da Justiça e as autarquias, sendo o respectivo financiamento partilhado entre essas duas entidades. Com as alterações introduzidas à Lei dos Julgados de Paz, em 2013, passa a ser possível que entidades públicas de reconhecido mérito possam também criar julgados de paz de âmbito nacional.

Com efeito, a Constituição da República Portuguesa, na sua versão original, não previa os julgados de paz. Mas a Lei de Organização dos Tribunais Judiciais de 1977 previu-os, na esteira da tradição lusa<sup>12</sup>.

De entre as competências assinadas aos juizes de paz, no artigo 76 do invocado normativo, assinalam-se:

- exercer a conciliação, nos termos da lei de processo;
- julgar as transgressões e contravenções às posturas de freguesia;
- preparar e julgar ações de natureza cível de valor não superior à alçada dos tribunais de comarca, quando envolvam apenas direitos e interesses de vizinhos e as partes estejam de acordo em fazê-las seguir no julgado de paz;
- exercer as demais atribuições que lhes venham a ser conferidas por lei.
- das decisões dos juizes de paz caberia sempre recurso para o tribunal de comarca.

As sucessivas leis orgânicas deixaram, a partir de então, de nelas fazer figurar os julgados de paz.

Nas revisões constitucionais de 1989 e 1997 (n. 4 do artigo 202) se diz que “a lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos”.

Na de 1997 se diz mais: (artigo 209, n. 2): “Podem existir tribunais marítimos, tribunais arbitrais e julgados de paz”. Em 2001, foi então promulgada a Lei 78/2001.

A Lei da Organização do Sistema Judiciário – Lei 62/2013, de 26 de agosto – reproduz no n. 4 do seu artigo o que o n. 2 do artigo 209 da Constituição da República consagra ao prever quer os tribunais arbitrais quer os julgados de paz<sup>13</sup>.

A Lei de Organização do Sistema Judiciário, no seu artigo 152, cuida dos julgados de paz em cujo n. 1 define como “uma forma alternativa de resolução de litígios, de natureza exclusivamente cível,

em causas de valor reduzido e em causas que não envolvam matéria de direito da família, direito das sucessões e direito do trabalho”.

Os julgados de paz são criados por diploma do governo, ouvidos o Conselho Superior da Magistratura, a Ordem dos Advogados, a Associação Nacional de Municípios Portugueses e demais entidades previstas em diploma próprio. Aliás, aí se definirá a competência, a organização e o funcionamento e as formalidades processuais.

Os julgados de paz têm competência – em razão do valor – para lides cujo valor não exceda 15 000 €.

*Ratione materiae*, os julgados de paz são competentes para lides do jaez seguinte:

- ações que se destinem a efetivar o cumprimento de obrigações, com exceção das que tenham por objeto o cumprimento de obrigação pecuniária e emergem de um contrato de adesão;

- ações de entrega de coisas móveis;

- ações resultantes de direitos e deveres de condóminos, sempre que a respectiva assembleia não tenha deliberado sobre a obrigatoriedade de compromisso arbitral para a resolução de litígios entre condóminos ou entre condóminos e o administrador;

- ações de resolução de litígios entre proprietários de prédios relativos a passagem forçada momentânea, escoamento natural de águas, obras defensivas das águas, comunhão de valas, regueiras e valados, sebes vivas; abertura de janelas, portas, varandas e obras semelhantes; estilicídio, plantação de árvores e arbustos, paredes e muros divisórios;

- ações de reivindicação, possessórias, usucapião, acessão e divisão de coisa comum;

- ações que respeitem ao direito de uso e administração da propriedade, da superfície, do usufruto, de uso e habitação e ao direito real de habitação periódica;

- ações que digam respeito ao arrendamento urbano, exceto as ações de despejo;

- ações que respeitem à responsabilidade civil contratual e extracontratual;

- ações que respeitem a incumprimento contratual, exceto tratando-se de contratos de trabalho e arrendamento rural;

– ações que respeitem à garantia geral das obrigações.

Os julgados de paz são ainda competentes para apreciar os pedidos de indenização cível, quando não haja sido apresentada participação criminal ou após desistência de tal, emergentes de:

- ofensas corporais simples;
- ofensa à integridade física por negligência;
- difamação;
- injúrias;
- furto simples;
- dano simples;
- alteração de marcos;
- burla para obtenção de alimentos, bebidas ou serviços.

A apreciação de um pedido de indenização cível, nos termos enunciados, preclui a possibilidade de se instaurar o procedimento criminal respectivo.

Cabem, em geral, na sua competência, como se pode intuir, as ações emergentes de relações jurídicas de consumo.

De assinalar que os julgados de paz, na sua concepção hodierna, se decalcaram do modelo dos juizados especiais vigente no Brasil, conquanto se trate, entre nós, ao invés do que ocorre na Pátria de Cabral, de órgãos extrajudiciais de administração da justiça.

No que tange, porém, às relações jurídicas de consumo, convém significar que poderá haver sobreposição ou justaposição de competências em pontos do território em que coexistam julgados de paz e tribunais arbitrais, sendo que, em princípio, as ações deduzidas nos julgados de paz são onerosas<sup>14</sup>, moderadamente onerosas, ao invés do que ocorre, em princípio, nos tribunais arbitrais de competência genérica, em que a gratuidade imperara, que não nos de competência especializada. No entanto, em plena crise, tribunais arbitrais de competência genérica houve que passaram a adotar, em dadas circunstâncias, tabelas de custas, custos, taxas e encargos em ordem a concorrer para as despesas correntes que a administração central deixou de custear, de suportar, como precedentemente se registrara.

E a Portaria 1456/2001, de 28 de dezembro, modificada pela Portaria 209/2005, de 24 de fevereiro, que prevê as custas, nestes órgãos, estabelece a tal propósito um conjunto de regras com alcance geral<sup>15</sup>.

### III. Meios alternativos de resolução de litígios

#### 1. Mediação

A União Europeia regulou o instituto da mediação pela Diretiva 2008/52, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008.

Nela definiu “mediação” como “um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador.

Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado-membro.

Abrange a mediação conduzida por um juiz que não seja responsável por qualquer processo judicial relativo ao litígio em questão. Não abrange as tentativas do tribunal ou do juiz no processo para solucionar um litígio durante a tramitação do processo judicial relativo ao litígio em questão.

E conceituou “mediador” como “uma terceira pessoa a quem tenha sido solicitado que conduza uma mediação de modo eficaz, imparcial e competente, independentemente da denominação ou da profissão dessa pessoa no Estado-membro em causa e da forma como ela tenha sido designada ou de como tenha sido solicitada a conduzir a mediação.”

E verteu, no ensejo, uma mão cheia de regras susceptíveis de disciplinar, em matéria civil e comercial, o instituto. Há quem entenda que tais regras se apliquem de análogo modo à mediação no tocante às controvérsias que radiquem em relações jurídicas de consumo, aproveitando-lhes em plenitude. Porém, é entendimento nosso – e de outros jusconsummeristas – que a especificidade das controvérsias vazadas nas relações jurídicas de consumo exigirão mais, muito mais, da mediação e dos mediadores.

Portugal consagrou, na ordem interna, à mediação, a disciplina consignada na Lei 29/2013, de 19 de abril, nela estatuidando

- os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal;
- o regime jurídico da mediação civil e comercial;
- o regime jurídico dos mediadores;
- o regime jurídico dos sistemas públicos de mediação.

Parece excluir, do seu âmbito, a mediação de consumo.

No entanto, a Lei 144/2015, de 8 de setembro, admite do mesmo passo a mediação no quadro dos meios alternativos de resolução de litígios, na alínea i) do seu artigo 3º, ao prever como “procedimentos de RAL”, neste domínio, a mediação, a conciliação e a arbitragem.

A mediação também se acha prevista *expressis verbis* no quadro dos litígios dirimidos no seio dos julgados de paz.

A Lei 54/2013, de 31 de julho, que introduz alterações à Lei 78/2001, de 13 de julho, a saber, a Lei de Organização, Competência e Funcionamento dos Julgados de Paz, consagra à mediação e mediadores extensa disciplina, abrangendo tanto a mediação como a pré-mediação nos feitos suscitados perante tais órgãos de administração extrajudicial de justiça.

“A pré-mediação”, tal como resulta do artigo 50 da enunciada Lei de Organização, “tem como objetivo explicar às partes em que consiste a mediação e verificar a predisposição destas para um possível acordo em fase de mediação”.

Ao processo de mediação, nos julgados de paz, é aplicável, nos termos do artigo 53 do assinalado normativo, a Lei da Mediação, a saber, a Lei 29/2013.

Daí que seja de admitir que outro tanto ocorra sempre que se trate de litígios de consumo, conquanto se nos afigure que, a despeito da lei genérica de transposição da Diretiva RAL do Parlamento Europeu, se imporia, entre nós, a existência de um normativo específico susceptível de reger cada um dos específicos domínios da resolução extrajudicial neste passo admissível. Em particular no que tange à mediação pelas especificidades que as relações jurídicas de consumo necessariamente postulam face ao natural desequilíbrio posicional dos contraentes perante a relação jurídica a que se adscrevem.

A mediação pode proporcionar uma solução extrajudicial rápida e pouco onerosa para litígios em matéria civil e comercial através de procedimentos adaptados às necessidades das partes. É mais provável que os acordos obtidos por via de mediação sejam cumpridos voluntariamente e preservem uma relação amigável e estável entre as partes. Estas vantagens tornam-se ainda mais evidentes em situações que apresentam aspectos transfronteiriços.

Para promover o recurso à mediação e garantir que as partes que a ela recorrem possam confiar num quadro jurídico previsível, é necessário prever um enquadramento normativo que aborde, em especial, aspectos fundamentais do processo civil.

A mediação não deverá ser considerada uma alternativa inferior ao processo judicial pelo fato de o cumprimento dos acordos resultantes da mediação depender da boa vontade das partes. Por conseguinte, os Estados-membros deverão assegurar que as partes de um acordo escrito, obtido por via de mediação, possam solicitar que o conteúdo do seu acordo seja declarado executório. Os Estados-membros só deverão poder recusar declarar esse acordo executório se o seu conteúdo for contrário ao direito interno, incluindo o direito internacional privado, ou se o seu direito não prever o carácter executório do conteúdo do acordo específico. Tal poderá acontecer se a obrigação especificada no acordo não tiver, pela sua natureza, carácter executório.

## **2. Conciliação**

A conciliação, tal como se concebe, entre nós, no quadro da conflitualidade dirimida em geral no seio dos órgãos jurisdicionais, é, segundo a lição de Pessoa Vaz, um negócio jurídico-processual trilateral em que, de par com os pleiteantes, e em posição não de supra/infraordenação, mas de franca igualdade, o julgador também intervém, vinculando-se ao acordo de vontades a que se chegar. E tal tem óbvia tradução na economia do processo civil.

A conciliação aparta-se da transação, já que a conciliação é um negócio jurídico-processual trilateral (em que o próprio julgador é parte), ao passo que a transação é um negócio jurídico-material (*inter partes*, entre os pleiteantes por si sós considerados). Aliás, a transação figura nos contratos em especial dos códigos civis.

Em Portugal, o Código Civil prevê-o no seu artigo 1.248, segundo o qual “*a transação é o contrato pelo qual as partes previnem ou terminam um litígio mediante concessões recíprocas*”.

A conciliação, prevista no Código Civil, sê-lo-á segundo a equidade (*juízos ex aequo et bono*), o que pode não se observar no que tange à transação, subtraída, em princípio, à sindicância dos tribunais nos seus termos substanciais.

A Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento e do Conselho, de 21 de maio, não define a conciliação *ex aequo et bono*, mas estabelece regras que o legislador português incorporou no diploma legal de transposição, a saber, o Decreto-Lei 144/2015, de 8 de setembro.

Aí se estabelece que nos procedimentos de conciliação que se levarem a cabo no quadro dos procedimentos alternativos de resolução de conflitos de consumo se impõe se assegure aos pleiteantes o direito de:

a) desistirem do procedimento em qualquer momento, caso não estejam satisfeitas com o desempenho ou com o funcionamento de tal procedimento, devendo ser informadas do direito antes de se iniciarem as diligências tendentes à *amicabilis compositio* da lide;

b) serem informadas, em momento prévio ao da aceitação ou adoção da solução proposta, que:

i) podem aceitar, recusar ou adotar uma tal solução;

ii) a participação no ato de tentativa de conciliação não os impede de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para a superação do litígio;

iii) a solução proposta pela entidade de RAL de que se trate pode ser diferente de uma solução obtida por via judicial que aplique as disposições em vigor, dado que a conciliação se deve desenvolver sob as coordenadas da equidade;

c) serem informadas dos efeitos jurídicos da eventual aceitação ou adoção da solução preconizada;

d) antes de darem o seu consentimento ao preconizado ou a um qualquer acordo amigável, disporem de um prazo razoável para nos seus termos refletirem sem pressões de qualquer ordem.

Nos regulamentos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo / Tribunais Arbitrais, em Portugal, dois são os momentos em que se prevê se promova a conciliação ou, com maior rigor, a tentativa em ordem à composição dos interesses em presença. Numa fase preliminar, sob os auspícios do diretor do centro (ou por outrem, devidamente habilitado, a seu mandado). E, caso se frustre a tentativa que na altura se houver de ensaiar, em momento que antecede o julgamento arbitral (ou no decurso da audiência) pelo próprio juiz-árbitro.

A figura de que se trata reveste-se, pois, no quadro em que se inscreve, de uma importância ímpar que de todo se não pode escamotear. E deve ser de todo estimulada ante a específica natureza da relação jurídica de consumo, toda ela tecida, em geral, de laços de supra/infraordenação, em que os distintos planos de interesses se revelam desequilibrados, impondo-se uma “igualdade de armas” que só se afirmará se uma qualquer autoridade, feita parte, o impuser, pondo a mão por baixo do prato da balança em declínio... com o rigor que a própria situação o reclamar!

A conciliação deveria, pois, merecer adequado ênfase no normativo que se vier eventualmente a editar e que, em nosso juízo, de todo se justificará ante as especificidades postuladas neste segmento relevante do jurídico.

### **3. Arbitragem**

A arbitragem institucional, como via adequada a dirimir litígios de consumo, representou, em Portugal, o passo primeiro tendente à consecução de tais objetivos em resultado da experiência empreendida em 1989 e de que se deu notícia no capítulo precedente.

Na difusão dos mecanismos de arbitragem voluntária estará uma das vias para desbloquear a atividade dos tribunais; dá-se, para mais, a circunstância de as experiências comparatísticas revelarem que este meio alternativo da justiça judicial possui virtualidades de realização de uma justiça igualmente certa e dignificada.

Acontece que para a difusão dessas soluções arbitrais contribuirá, de modo muito significativo, a existência de centros a funcionar, institucionalizada e permanentemente, como que profissionalizando a atividade; tais centros de arbitragem tendem, nos países com uma vida económica mais intensa, a absorver muito do que antes estava imputado a arbitragens ad hoc. Isso mesmo foi sublinhado na exposição de motivos da proposta de lei n. 34/IV, que deu origem à Lei n. 31/86, de 29 de Agosto.

A Lei da Arbitragem ora em vigor – Lei n. 63/2011, de 14 de Dezembro – estabelece no n. 1 do seu artigo 1º a noção de convenção

de arbitragem e, aí, emoldura o instituto de forma ajustada às circunstâncias e em adequação ao suporte constitucional

‘1 – Desde que por lei especial não esteja submetido exclusivamente aos tribunais do Estado ou a arbitragem necessária, qualquer litígio respeitante a interesses de natureza patrimonial pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, à decisão de árbitros.’<sup>16</sup>.

A Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI) foi criada pelo DL 60/2011, de 6 de Maio.

Nele se definia a composição e funcionamento, bem como as formas e critérios de financiamento e avaliação dos centros que a integram.

Nele se afirmava que ‘a criação de centros de arbitragem institucionalizada, através do Decreto-Lei n. 425/86, de 27 de Dezembro [diploma regulamentar da primitiva Lei da Arbitragem de 31 de Agosto de 1986], possibilitou a institucionalização de uma nova forma de administração da justiça no nosso ordenamento jurídico.

Os princípios orientadores e caracterizadores dos centros de arbitragem têm permitido ao longo dos anos uma assinalável mudança no sistema de administração da justiça, tornando-o mais acessível aos cidadãos.

A criação da Rede Nacional tem como objetivos principais assegurar o funcionamento integrado dos centros de arbitragem institucionalizada enquanto mecanismos de resolução alternativa de litígios, agregar os centros de arbitragem institucionalizada na mesma lógica de funcionamento e promover a utilização de sistemas comuns, a adopção de uma mesma imagem e a implementação de procedimentos uniformes.

A RNCAI integra todos os centros de arbitragem institucionalizada que sejam financiados pelo Estado em mais de 50% do seu orçamento anual ou em montante inferior mas com carácter regular, nos termos a definir através de protocolo a celebrar para o efeito.’

Em matéria de procedimentos, a Rede Nacional assegura a uniformização das atividades de prestação de informações escritas, telefónicas ou presenciais através dos centros que a integram e a coordenação das atividades de reencaminhamento dos reclamantes

para outras entidades. Assegura, ainda, a uniformização da instrução dos processos de reclamação no âmbito de cada um dos centros, de prestação de serviços de mediação e conciliação, nos centros que os disponibilizem e de apoio aos tribunais arbitrais que a integram.

No que diz respeito à partilha de informação, a Rede Nacional dinamizará a consulta e a partilha de dados estatísticos entre os centros de arbitragem e o Estado, para efeitos de monitorização do desempenho e controlo do financiamento público, mediante a utilização de ferramentas informáticas adequadas.

Justificam-se ainda referências específicas à classificação de dados relativos à arbitragem de conflitos de consumo, na medida em que esta atividade exige um tratamento particular dos pedidos e processos com este objeto, atento o enquadramento comunitário europeu da matéria.

Por outro lado, estruturam-se os princípios de financiamento segundo critérios objetivos, designadamente o do interesse público, segundo o qual apenas podem ser financiados centros de arbitragem cujo objeto de arbitragem se mostre compatível com programas plurianuais constantes das Grandes Opções do Plano e demais documentos de estratégia nacional definidos pela Assembleia da República ou pelo Governo.

O diploma em referência criou formalmente a Rede, mas nada acrescentou à variedade, à diversidade de modos de atuação das distintas estruturas orgânicas nela integradas.

Um autêntico vazio se registou. E foram os centros que ante as necessidades reais experimentadas se dispuseram a desencadear esforços tendentes à uniformização de procedimentos, tarefa nem sempre conseguida nos cinco anos que distaram da publicação deste diploma à sua revogação pela Lei 144/2015, de 8 de setembro, que hoje rege neste particular.

Em nosso entender, como noutro passo se salientará, mais que se justifica um novo diploma que se ocupe especificamente de aspectos intrínsecos quer da mediação, quer da conciliação, quer da arbitragem dos litígios de consumo, como que a regulamentar a lei que transpôs para o ordenamento jurídico interno a diretiva europeia de 2013.

Mas imporá ainda significar, ainda que de modo breve, que noutro lugar se versará, por assim dizer, o tema na especialidade, que de par com os tribunais arbitrais voluntários, no quadro da arbitragem institucional, o legislador pátrio criou em 2011<sup>17</sup> para os litígios emergentes dos serviços públicos essenciais os *tribunais arbitrais necessários*, já que, ao invés do que ocorre em Espanha, não se suscita – ou, por outra, já se terá suscitado, mas o ponto está, entre nós, inteiramente pacificado – a questão da sua inconstitucionalidade.

Fato é que a arbitragem tem, entre nós, pleno cabimento, tanto numa como noutra das vertentes. Estados-membros da União Europeia há em que se foge da arbitragem, neste domínio, como o diabo da cruz, e onde a arbitragem mantém encarniçadamente a sua feição mercantilista, no domínio, pois, das relações jurídico-comerciais.

Assinale-se ainda a tendência, hoje inscrita na lei, de o Estado e outras pessoas coletivas de direito público poderem celebrar convenções de arbitragem, desde que autorizados por lei e nas hipóteses em que as convenções tenham por objeto litígios de direito privado.

## **IV. Portugal: fontes**

### **1. A Constituição da República**

Os tribunais arbitrais têm, em Portugal, previsão constitucional.

Nas revisões constitucionais de 1989 e 1997 (n. 4 do artigo 202) se diz que “a lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos”.

O artigo 209 da Constituição da República Portuguesa consagra-os no seu n. 2, de par com os julgados de paz<sup>18</sup>.

Aliás, na arbitragem cabe tanto a arbitragem voluntária quanto a necessária, como a Lei da Arbitragem também o prevê.

E afigura-se-nos que o debate acerca da constitucionalidade da arbitragem necessária, conquanto possa prosseguir, estará encerrado, à míngua de argumentos outros, dotados de uma força que supere a dos até então aduzidos, no que tange à apreciação e julgamento pelo Tribunal Constitucional<sup>19</sup>.

## **2. A Lei da Arbitragem**

A Lei da Arbitragem em vigor em Portugal rege, em geral, sobre o instituto e os meios.

O regime da arbitragem constava, em geral, do livro IV do Código de Processo Civil, em qualquer das suas modalidades.

Em 1986, pela Lei 31/86, de 29 de agosto, o legislador resolveu autonomizar o regime da arbitragem voluntária.

E nela verteu a disciplina atinente à convenção de arbitragem, dos árbitros e do tribunal arbitral, do funcionamento da arbitragem, da decisão arbitral, de impugnação da decisão arbitral, da execução da decisão arbitral e da arbitragem internacional.

Pelo Decreto-Lei 425/86, de 27 de dezembro, se definiu o processo de criação dos centros de arbitragem institucional.

A Lei da Arbitragem foi, entretanto, substituída por uma outra – Lei 63/2011, de 14 de dezembro, que reformulou e ampliou a disciplina alusiva ao instituto.

Para além da convenção da arbitragem e dos árbitros e do tribunal arbitral, da decisão e sua impugnação, ampliou a mancha dos dispositivos, regendo aspectos como os da competência do tribunal arbitral, das providências cautelares e ordens preliminares, da condução do processo arbitral, da sentença arbitral e encerramento do processo, do reconhecimento e execução de sentenças arbitrais estrangeiras e dos tribunais estaduais competentes. Claro que neste particular o que se nos depara é o regime geral da arbitragem voluntária. Nem sempre diretamente ajustável à arbitragem de causas com o perfil das de consumo.

O Decreto-Lei 60/2011, de 6 de maio, criou a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada, define a sua composição e funcionamento, bem como as formas e critérios de financiamento e avaliação dos centros que a integram. Porém, a Lei 144/2015, de 8 de setembro, revogou um tal diploma, passando a disciplinar a aludida rede e definindo os seus termos.

Sempre nos manifestámos – e outras vezes se ergueram nesse sentido – que deveria ter-se editado um diploma legal que atendesse às especificidades da arbitragem dos conflitos de consumo. Mas assim se não entendeu nas esferas do poder. Com as desvantagens daí emergentes.

## **2.1 A Lei da Arbitragem Necessária**

O legislador entendeu, ante a proliferação de litígios emergentes dos serviços públicos essenciais, facultar aos consumidores o acesso à arbitragem necessária, em termos, aliás, muito singelos.

Por serviços públicos essenciais se entende os que são inerentes à qualidade da vida de todos os dias, que se compaginam com os índices civilizacionais atingidos pelos seres humanos.

Constituindo embora um conceito evolutivo, a lei portuguesa considera como tais:

- a água,
- a energia eléctrica,
- o gás natural,
- o gás de petróleo liquefeito canalizado,
- as comunicações eletrónicas (serviços de telefone fixo, de telefone móvel, de telecópia, de internet, de televisão por cabo),
- os serviços postais,
- os serviços de saneamento (efluentes),
- os serviços de recolha de resíduos sólidos urbanos (lixos).

Pela Lei 6/2011, de 10 de março, se aditou um artigo à Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Lei 23/96, de 26 de julho<sup>20</sup>, a saber, o artigo 15, do teor seguinte:

Resolução de litígios e arbitragem necessária

1 – Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

2 – Quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos suspende-se no seu decurso o prazo para a propositura da ação judicial ou da injunção.” O acesso aos tribunais arbitrais necessários, neste particular, restringe-se aos consumidores individualmente considerados, ou seja, às pessoas singulares, pessoas físicas, que não às pessoas coletivas ou jurídicas.

Não se veda o acesso às vias jurisdicionais regulares. E a lei previne-o, em termos de se evitar a arguição de inconstitucionalidade ante o que prescreve o artigo 6º da Convenção Europeia dos Direitos Humanos<sup>21</sup>, para além de respeitar de análogo modo a Carta de Direitos Fundamentais da União Europeia que estatui algo de coincidente no seu artigo 47<sup>22</sup>.

A problemática da constitucionalidade dos tribunais arbitrais [e, no caso, dos tribunais arbitrais necessários cuja missão é a de dirimir litígios de consumo (ainda que circunscritos aos pleitos suscitados no quadro dos serviços públicos essenciais)] foi já objeto de consideração e de decisões conformes à sua constitucionalidade emanadas do Tribunal Constitucional, como se aduz em nota supra.

Além do mais, desde que princípios e regras como as da legalidade, independência, imparcialidade, transparência, publicidade, entre outros, se achem assegurados, estão reunidos os requisitos para que a justiça seja dispensada sem menoscabo da que os órgãos de judicatura, na órbita do Estado, conferem aos pleiteantes.

E, no caso, por razões de política de justiça, é o próprio Estado que transfere responsabilidades para estruturas extrajudiciais cuja missão é a de dispensar justiça de harmonia com os princípios que o Estado se impõe a si mesmo para que de tal se possa prevalecer com validade universal.

### **3. A Lei 144/2015**

Em decorrência da Diretiva 2013/11, do Parlamento Europeu e do Conselho da União, de 21 de maio, o legislador português transpôs para o ordenamento pátrio a disciplina nela vertida para a Lei 144/2015, de 8 de setembro.

De entre os procedimentos alternativos de resolução de litígios de consumo a lei prevê:

- a mediação,
- a conciliação e
- a arbitragem, de forma algo mais extensa que a de muitos dos Estados-membros da União Europeia.

Nela se definiu que os seus termos se aplicariam aos procedimentos decorrentes de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por

uma qualquer entidade de resolução alternativa de litígios (RAL) acreditada. Ponto é que o impulso processual caiba a um consumidor e que demandado seja um qualquer fornecedor (domiciliados ambos em Portugal ou no espaço geográfico da União Europeia). E a relação material controvertida se reporte a obrigações contratuais decorrentes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, cuja natureza seja estritamente de consumo.

Dela se excluem, como preliminarmente se estatui:

- os serviços de interesse geral sem contrapartida económica, designadamente os que sejam prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;

- os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do setor para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;

- os prestadores públicos de ensino complementar ou superior;

- os litígios que oponham fornecedores a consumidores;

- os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores ou autoridades reguladoras setorialmente competentes pelos próprios geridos.

A lei (re)cria uma rede de arbitragem de consumo. E assina como objetivo primacial o de “assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega e reconhece”.

Para além do capítulo atinente às disposições gerais, outros se perfilam, a saber,

- entidades de resolução alternativa de litígios (II)

- procedimentos de resolução alternativa de litígios (III)

- autoridade competente e inscrição na lista de entidades de resolução alternativa de litígios (IV)

- informação e cooperação (V)

- quadro sancionatório (VI).

A lei provê à criação dos centros de arbitragem como âncora dos procedimentos de resolução alternativa e aí inscreve um quadro de

poderes-deveres a que tais estruturas se adscrevem. E exige peculiares qualificações a quem se adscreva a funções no quadro dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Estatui princípios como os da independência e da imparcialidade<sup>23</sup>, ao prescrever um conjunto de regras que assegurem de modo metucioso a observância de tais coordenadas.

O capítulo alusivo aos procedimentos desdobra-se em regras acerca da acessibilidade dos meios e sua eficácia, da equidade que mister é dispensar aos pleiteantes, em termos que outros princípios processuais naturalmente basilares absorvem e se não traduziram na transposição operada<sup>24</sup>.

Ponto é que revertesse aos princípios tradicionais com acolhimento no ordenamento pátrio os ditames neste passo estatuídos, que conceituam divergentemente os institutos.

No mais, regras organizatórias se condensam, na parte final do diploma, sob a epígrafe “autoridade competente e inscrição na lista de entidades de resolução alternativa de litígios” para versar aspectos de natureza intrinsecamente administrativa”, num diploma que prima por ser lacunar, já que se perdeu uma oportunidade de ouro de se regular de forma conveniente a arbitragem em matéria de conflitos de consumo, numa clara submissão a um instrumento normativo que foi alvo de acerbas críticas de banda do Comité Económico e Social Europeu pelo punho de Jorge Pegado Liz<sup>25</sup>.

Nos dispositivos que antecedem os finais se consignam os deveres de informação impostos aos fornecedores, quer hajam ou não aderido aos centros de arbitragem institucionalizada, quer se submetam ou não à sua jurisdição, de molde a darem a saber aos potenciais pleiteantes consumidores a sua existência. O que, parecendo excessivo do ponto de vista legal, tem trazido, afinal, distinta notoriedade a tais estruturas.

Como fontes, no que tange à mediação, registre-se tanto a Diretiva 52/2008, de 21 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho, como a Lei 29/2013, de 19 de abril, vigente em Portugal.

A mediação nas relações jurídicas de consumo exigirá distinto tratamento pelas perspectivas que recobre e pelo peculiar tipo de relação jurídica que se entretece

No entanto, como noutro passo se realçará, a mediação nas relações jurídicas de consumo exigirá, ao que se nos afigura e conosco outras vozes, distinto tratamento pelas perspectivas que recobre e pelo peculiar tipo de relação jurídica que se entretece, vazado em planos de supra/infraordenação, com os desequilíbrios deles emergentes.

## **V. Tribunais arbitrais de consumo O panorama em Portugal**

### **1. O quadro específico**

De harmonia com o que vertemos no editorial do n. 22 da Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo<sup>26</sup>, parece importante consignar neste passo o que ali então se registou e refletir, afinal, a análise ao *statu quo* a que se procedeu e as conclusões a que se chegou:

A Lei-Quadro de Defesa do Consumidor publicada em 1996, em Portugal, estabelece no n. 1 do seu artigo 14, sob a epígrafe “direito à proteção jurídica e direito a uma justiça acessível e pronta”, que

1 – Incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo.

Por seu turno, a Lei da Transferência de Atribuições e Competências para os Municípios de 1999, ora revogada, prescrevia no seu artigo 27, sob a consigna “defesa do consumidor”, o que segue:

São competências dos órgãos municipais no domínio da defesa do consumidor:

- a) Promover ações de informação e defesa dos direitos dos consumidores;
- b) Instituir mecanismos de mediação de litígios de consumo;
- c) Criar e participar em sistemas de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito local;
- d) Apoiar as associações de consumidores.

A Lei-Quadro prevê ainda, em resultado de modificações recentemente introduzidas pela Lei 47/2014, de 28 de julho, e de

modo consonante, no particular do direito à informação facultado ao consumidor, que

1 – O fornecedor de bens (...) deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

(...)

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária.

O Regime Jurídico de Acesso e de Exercício de Diversas Atividades de Comércio, Serviços e Restauração<sup>27</sup>, no seu artigo 29, sob a epígrafe “meios alternativos de resolução de litígios”, põe a cargo dos operadores económicos especial obrigação, vale dizer, o de darem a saber aos consumidores os centros relativamente aos quais se verificou um processo de adesão, como segue:

1 – Os operadores económicos que, no âmbito da atividade de comércio a retalho ou de prestação de serviços, sejam aderentes de um ou mais centros de arbitragem de conflitos de consumo em funcionamento devem informar os consumidores sobre essa adesão.

2 – A informação sobre a adesão dos operadores económicos referidos no número anterior aos centros de arbitragem de conflitos de consumo deve constar dos contratos celebrados com os consumidores, ser afixada no respectivo estabelecimento comercial e divulgada no sítio na Internet, quando exista, através da colocação de sinal distintivo.

3 – A violação do disposto nos números anteriores constitui contraordenação leve.

A Lei 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs para o ordenamento jurídico interno a Diretiva do Parlamento Europeu de 21 de maio de

2013, sob o tema dos “procedimentos extrajudiciais de resolução de litígios de consumo”, prescreve imperativamente, no seu artigo 18, no capítulo da informação e da cooperação, sob a epígrafe “deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços”, de forma mais lata, o seguinte:

1 – Sem prejuízo dos deveres a que se encontrem setorialmente vinculados por força da legislação especial que se lhes aplique, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio eletrónico na Internet das mesmas.

2 – As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio eletrónico na Internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso exista, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutro suporte duradouro.

A obrigação daqui decorrente é, como se significou, mais lata porque impõe um tal dever mesmo aos fornecedores (e prestadores de serviços) que não estejam vinculados por qualquer convenção de arbitragem às instituições em funcionamento.

A enunciada lei define ainda o modo de constituição e os princípios a que obedecem as entidades a que se reserve o papel de dirimir os conflitos, num quadro de independência, eficácia, segurança e celeridade, o que quer significar que os procedimentos alternativos têm, neste domínio, lugar preferencial ante a ineficácia e as delongas dos procedimentos nos convencionais órgãos jurisdicionais.

Portugal dispõe, de resto, de um sem-número de estruturas orgânicas em que a arbitragem institucional repousa, após uma experiência-piloto, no seio da, ao tempo, Comunidade Europeia, que remonta a 1989 e teve como cenário Lisboa, como noutro passo se assinalou.

Tal experiência subvencionada pela Comissão Europeia, em cooperação institucional entre Administração Central, Administração Local e Conselho Superior da Magistratura, deu origem ao “sistema” entretanto instituído.

Em 1989 constituiu-se, na sequência, pois, de tal experiência, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. A que outros, em número diminuto, embora, se seguiram<sup>28</sup>.

O ‘sistema’ português é, como se assinalou, de arbitragem institucional, de natureza não pública, mas privada, ou antes, híbrida, na confluência de uma associação de direito privado, constituída, em princípio, pelos municípios, associações de consumidores e de comerciantes, conquanto financiado pelos municípios e, subsidiariamente, pelo Ministério da Justiça e outrora pelo Ministério da Política de Consumidores (que ora é o da Economia), mas que se descartou de um tal contributo, a pretexto da magreza dos seus orçamentos para o efeito.

O sistema português *padece*, porém, de escassa divulgação, sendo insuficientemente conhecido pela população, virtualmente beneficiária dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e dos serviços neles concentrados.

A dúplici via – arbitragem voluntária/arbitragem necessária, pós-2011 – representa significativo avanço com reflexos notórios no volume processual, conquanto ainda insuficiente ante as ocorrentes hipóteses de fato no quotidiano. E exemplo marcante para os demais Estados-membros da União, como recentemente se salientou em jornadas internacionais em Granada (Prof. Miguel Ángel Moreno, presidente da Junta Arbitral Provincial de Granada, que se manifestou favoravelmente à arbitragem necessária que, ao que parece, se confronta em Espanha com a sua impossibilidade face a obstáculos de natureza constitucional).

Valha a verdade que o sistema português não oferece soluções reais, suficientes e coerentes... Nem suficiente cobertura territorial, pese embora a competência supletiva do Centro Nacional, criado em 2009 e sediado em Lisboa: nos 18 distritos do Portugal Continental, só cinco dispõem de Centros de Arbitragem (Braga – Guimarães, Porto, Coimbra, Lisboa e Faro).

Distritos com uma densidade populacional ainda assim expressiva para os padrões europeus, como Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Leiria, Portalegre, Santarém, Setúbal, Vila Real e Viseu, não são servidos por Centros de Arbitragem, com exceção do Nacional, cujo tribunal arbitral, sediado em Lisboa, dispõe de competência territorial supletiva.

Nem sempre se dotou os centros de quadros com adequada formação: dos juízes-árbitros ao pessoal adjuvante.

O regime de provimento dos juízes-árbitros é distinto de centro para centro, depois de inicial uniformidade com base em indigitações pelo Conselho Superior da Magistratura (de magistrados judiciais,

mormente dos tribunais superiores, em efetividade de funções ou jubilados).

Valha a  
verdade que  
o sistema  
português não  
oferece soluções  
reais, suficientes  
e coerentes...

Os regulamentos privativos são distintos de centro para centro, aspecto que parece em vias de superação com a aprovação de um regulamento uniforme.

Os procedimentos em vista da preparação dos pleitos divergem de análogo modo de centro para centro.

Os regimes de encargos (taxas, custos, custas..., como divergentemente se denominam) a expensas dos consumidores, recentemente introduzidos em razão da crise económica que se abateu sobre as instituições, divergem também de centro para centro sem que tal represente a expressão de especificidades locais de subscrever e louvar.

A ausência genérica de conhecimento do conteúdo das decisões arbitrais proferidas em cada um dos centros, nas vertentes em que a publicidade se reclame, constitui um obstáculo a uma massa crítica que permita aperfeiçoar soluções e à divulgação dos próprios centros até no seio da comunidade científica.

Eis o feixe de críticas que se pode dirigir ao(s) modelo(s) vigente(s), sem que a prestabilidade do MODELO se possa pôr em causa.

## 2. Tendências

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo, tal como se conceberam em Portugal, enveredaram por um modelo que se funda na constituição de associações de direito privado, revestindo destarte a forma de pessoas coletivas de direito privado sem fins lucrativos, quicá de utilidade pública.

Os centros proporcionam, em geral, aos consumidores um conjunto de serviços, a saber, de apoio jurídico (ou de informação, noutra formulação) em vista do exercício dos respectivos direitos enquanto consumidores e meios de composição de interesses, como os de mediação, conciliação e arbitragem dos litígios em que se hajam enredado.

Os centros ou são de competência genérica, tal como os tribunais arbitrais que os integram, ou de competência especializada, talqualmente ocorre com os tribunais que neles se abrigam.

E integram, em geral:

- um serviço *jurídico* cujo fito é o de proporcionar a consumidores e fornecedores as *informações* adequadas que venham a ser suscitadas, carreando as reclamações perante si deduzidas aos distintos serviços, consoante a sua natureza;

- um serviço de *mediação* em que consumidores e fornecedores, se for o caso, logram alcançar um consenso, de harmonia com as regras técnicas exigíveis;

- um serviço *ad hoc* de *conciliação* com análogo objetivo;

- um tribunal arbitral constituído, nos tribunais de competência genérica, por um juiz-árbitro singular, recrutado ou não de entre magistrados dos tribunais superiores, em efetividade de funções ou jubilados, como ocorreu até há escassos anos.

Nos Centros de Arbitragem de competência especializada (setor automóvel e atividade seguradora), abre-se a hipótese de constituição de um colégio arbitral, de composição tríplice<sup>29</sup>.

De assinalar que, em geral, passaram a incorporar a mediação, também inscrita na lei ora em vigor, como meio facultado aos litigantes para dirimir os litígios que entretanto ocorram e com que se confrontem.

As *tendências* que ora se desenham, entre nós, são, a todos os títulos, de aplaudir:

- constituição de uma rede *efetiva* (?) de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo até então inexistente, a despeito das prescrições do DL 60/2011, de 6 de maio, que – perdoe-se-nos a expressão – mal passou de autêntica letra morta (lei que fica no tinteiro sem se inscrever na realidade do quotidiano);

- constituição de uma entidade de integração e coordenação;

- harmonização de procedimentos em contraponto com as discrepâncias ora existentes e decorrentes de regulamentos privativos absolutamente desconexos;

- harmonização de regras de competência em razão do valor, dada a pluralidade de regimes em vigor, a saber:

- até 5 000€ [Lisboa e Coimbra(?)]

- até 30 000€ – Braga (com excepção para conflitos no âmbito da “Casa Pronta”), Porto, Vale do Ave e Funchal

- sem limite – Faro...

O modelo que tenderá a uniformizar-se tem virtualidades que importa potenciar.

### **3. Propostas em ordem ao aperfeiçoamento do sistema**

Donde as propostas que é intenção nossa formular, neste ensejo:

- elaboração de uma proposta de lei restrita à arbitragem de conflitos de consumo que uniformize<sup>30</sup> processos e procedimentos, na sua essencial informalidade, susceptível de pôr termo às incongruências detectadas;

- com especialidades tanto em conciliação como em mediação de conflitos de consumo ante a natureza distinta que se lhes reconhece em confronto com os institutos em geral (e de molde a esbater os equívocos subsistentes entre mediação e conciliação);

- constituição de uma rede efetiva (que o seja deveras), na integração das partes que a constituem;

- com a intervenção e coordenação de uma entidade responsável, repete-se, **responsável**;

- e suficiente cobertura territorial ante as necessidades postuladas em cumprimento do ditame de uma justiça de proximidade;

- reforço de iniciativas tendentes à submissão dos pleitos coletivos (ações de massa) à arbitragem institucional, ante a instante necessidade de prover tal segmento;
- em vista do seu funcionamento eficaz, as entidades de resolução alternativa devem ser dotadas de suficientes recursos humanos, materiais e financeiros;
- não se deverá restringir o financiamento, como, aliás, o proclama a diretiva, aos que já estejam em funcionamento;
- um estreito e efetivo acompanhamento das entidades de resolução alternativa (que não meramente teórico ou hipotético) por entidades empenhadas em uma tal missão;
- formação especializada como pressuposto para o exercício de funções de juiz-árbitro, quer se trate de magistrado, de docente de cursos jurídicos (direito e solicitadoria) ou de juristas de reconhecido mérito;
- formação especializada, no quadro das respectivas competências, dos demais elementos afetos aos centros de arbitragem, em particular em direito do consumo, que não meramente no direito em geral, para que aponte a diretiva (juristas, assessores, mediadores, conciliadores...);
- extensão da arbitragem necessária a outras categorias de pleitos para tornar efetiva a sujeição aos procedimentos de resolução alternativa de determinados litígios de maior ocorrência, *v.g.*, seguros obrigatórios, serviços mínimos bancários, crédito ao consumidor, crédito à habitação...;
- recurso aos procedimentos de resolução alternativa só após se frustrar a tentativa de resolução *inter partes*, cumprindo incrementar-se o recurso às folhas ou livros de reclamações;
- a partir de um dado valor seja lícito ao consumidor requerer a intervenção de um órgão colegial (juiz-árbitro presidente, e árbitros em representação de comerciantes e consumidores), já que nos de competência genérica só o árbitro singular intervêm (exceção feita, pois, aos de competência especializada: seguros e pleitos sobre automóveis);
- Que, como o proclama a Diretiva 2013/11/EU, os procedimentos de resolução alternativa devam, preferivelmente, ser gratuitos para o consumidor;

– só se tal se tornar de todo impraticável, lançar uma tabela de custas simbólicas, como o proclama a diretiva, em dadas condições, porém:

– harmonização de taxas, custos e custas, se a eles houver lugar, e das isenções respectivas;

– nestes termos, isenção absoluta nos pleitos cujo objeto é o dos serviços públicos essenciais (água, energia eléctrica, gás, gás de petróleo liquefeito canalizado, comunicações electrónicas – telefone fixo, telefone móvel, internet e Tv –, serviços postais, saneamento, recolha de resíduos sólidos urbanos), ao menos, até ao montante da alçada dos tribunais de primeira instância (de momento, 5 000€);

– constituição de listas de juízes-árbitros, recrutados dentre juristas de reconhecido mérito, qualificados docentes de direito e magistrados judiciais;

– constituição de listas de conciliadores e mediadores dotados de habilitações reconhecidas oficialmente;

– constituição de listas de assessores jurídicos para assistência aos consumidores, em particular nos pleitos em que empresas e empresários se façam acompanhar de advogados e por forma a repor as condições de igualdade de acesso aos procedimentos de resolução alternativa;

– divulgação adequada da existência dos centros de arbitragem e sua localização;

– que se promova na educação para o consumo a divulgação dos procedimentos de resolução alternativa como forma de vulgarização de tais meios;

– divulgação geral dos dados relativos aos procedimentos de resolução alternativa;

– publicidade irrestrita, não condicionada, pois, das decisões arbitrais, como entorse às restrições em matéria de arbitragem voluntária, com as cautelas quanto à identificação dos pleiteantes e de outros dados reveladores.

## **ANEXOS**

### **ANEXO I REGULAMENTO DO TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO DO PORTO**

(ainda em vigor ao tempo em que o presente artigo se elaborou)

No quadro da Lei n. 31/86, de 29 de agosto, e do Decreto-Lei n. 425/86, de 27 de dezembro, o Ministério da Justiça, o Ministério do Ambiente e Recursos Naturais, através do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, a Câmara Municipal do Porto, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Associação de Comerciantes do Porto, celebraram a 14 de Setembro de 1992 um protocolo no qual acordaram constituir em conjunto um Centro de Informação de Consumo e de Arbitragem Voluntária, para informar consumidores e dirimir conflitos na área do consumo.

A criação de referido Centro foi autorizada pelo Ministério da Justiça, conforme consta da Portaria n. 1183/92, de 22 de dezembro, publicada no Diário da República n. 294 – I Série B.

Posteriormente, tais entidades entenderam ser mais adequado constituir uma pessoa colectiva de direito privado, associação sem fins lucrativos, designada Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, à qual foi reconhecido o direito de realizar arbitragens voluntárias institucionalizadas, através da Portaria n. 639/95, de 22 de junho, publicada no Diário da República n. 142 – I Série.

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem, que adiante se designará abreviadamente por Centro, rege-se pelo presente Regulamento.

#### **Artigo 1º Objectivo**

O Centro tem por objectivo promover:

Informação a consumidores e fornecedores.

A regulação de conflitos de consumo, através de mediação, conciliação e arbitragem.

## **Artigo 2º**

### **Sede e âmbito**

1. O Centro situa-se no Porto, à Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6.
2. Abrange geograficamente a Área Metropolitana do Porto, podendo alargar a sua competência a outros Municípios.

## **Artigo 3º**

### **Administração e direcção-executiva**

1. O Centro é superiormente administrado pelo Conselho de Administração, cujo funcionamento se define em Regulamento próprio, e integra Serviços de Informação e Consulta Jurídica e um Tribunal Arbitral.

2. É dirigido por um director-executivo nomeado pela Assembleia-Geral, competindo-lhe designadamente:

a) A coordenação da execução das tarefas necessárias à gestão técnica, administrativa e financeira, à selecção e formação do pessoal.

b) Garantir a elucidação de consumidores e fornecedores, a gestão das reclamações, a instrução, a mediação e a eventual sujeição dos autos ao Tribunal Arbitral.

c) Elaborar o Plano de Actividades e o Projecto de Orçamento, assim como o Relatório e Contas do Exercício, a apresentar ao Conselho de Administração.

d) Exercer as competências delegadas pelo Conselho de Administração.

## **Artigo 4º**

### **Receitas do Centro**

Constituem receita do Centro as dotações atribuídas pelas entidades financiadoras e as percebidas de outras proveniências.

## **Artigo 5º**

### **Conflitos de consumo**

1. Os conflitos de consumo ocorridos na área dos municípios aderentes podem ser submetidos pelas partes, mediante convenção de arbitragem, ao Tribunal Arbitral.

2. Conflitos de consumo são os decorrentes de actos e contratos de consumo.

3. Neles se incluem os emergentes do Projecto “Casa Pronta”.
4. Deles se excluem os emergentes de factos que importem intoxicações, lesões outras ou morte ou quando existam indícios de delitos de natureza criminal.

### **Artigo 6º**

#### **Adesão**

1. A submissão do conflito envolve a aceitação do Regulamento, que integrará a convenção de Arbitragem.
2. Os fornecedores podem declarar que aderem prévia e genericamente ao Regulamento de arbitragem.
3. Os fornecedores obrigam-se, caso a contraparte nisso acorde, a submeter à arbitragem eventuais conflitos ulteriores à declaração.
4. Os fornecedores obrigam-se ainda, adoptando formulários de adesão, a neles inserir cláusulas compromissórias que confirmam competência ao Tribunal Arbitral.
5. Os fornecedores aderentes constarão de uma lista que se exhibirá publicamente e terão direito a ostentar nos seus estabelecimentos um símbolo privativo do Centro.
6. Se o fornecedor não respeitar a decisão arbitral, cessa a faculdade de ostentar o símbolo, bem como a de figurar na lista precedente.

### **Artigo 7º**

#### **Convenção de arbitragem**

1. A convenção de arbitragem deve ser reduzida a escrito: seu objecto é um litígio actual (compromisso arbitral) ou sê-lo-ão litígios eventuais (cláusula compromissória).
2. Considera-se reduzida a escrito a convenção que conste de documento do qual resulte inequivocamente a intenção das partes de submeter a resolução do conflito ao Tribunal Arbitral.
3. Até à decisão arbitral, as partes podem revogar a convenção.

### **Artigo 8º**

#### **Constituição do Tribunal**

1. O Tribunal é constituído por juiz-árbitro singular, nomeado pelo director-executivo.

2. A nomeação do juiz-árbitro será efectuada a partir de uma lista de juizes-árbitros, pré-existente, constituída por juizes, docentes das faculdades de direito e juristas.

3. As condições funcionais do juiz-árbitro acordar-se-ão pontualmente com o Conselho de Administração.

### **Artigo 9º**

#### **Funcionamento do tribunal**

1. A arbitragem decorrerá no Centro ou nos Municípios.

2. Tendo em conta as características especiais do litígio, pode excepcionalmente o juiz-árbitro determinar que o Tribunal funcione noutra local.

### **Artigo 10º**

#### **Formulários**

Reclamação e demais peças apresentar-se-ão em formulários disponíveis no Centro.

### **Artigo 11º**

#### **Trâmites**

1. Como preliminar, realizará o director-executivo ou um seu assessor jurídico uma tentativa de concertação, para que se convocarão as partes.

2. Conseguida a composição, lavrar-se-á acta que, homologada pelo juiz-árbitro, constituirá título executivo.

3. Se a tentativa se frustrar, mas existir convenção de arbitragem, anterior ou posterior, iniciar-se-á a fase de arbitragem após notificação das partes.

4. O processo instruir-se-á com os elementos necessários: a identificação das partes, a indicação sumária do objecto da lide, fundamentos da pretensão e meios de prova – as documentais anexar-se-ão aos autos.

### **Artigo 12º**

#### **Contestação**

1. O fornecedor pode contestar por escrito ou oralmente.

2. À contestação anexar-se-á os elementos probatórios.

### **Artigo 13º**

#### **Meios de prova**

1. Admitir-se-á qualquer meio de prova.
2. O Tribunal Arbitral, por sua iniciativa ou a requerimento, poderá:
  - a) Colher depoimento de parte;
  - b) Ouvir quaisquer intervenientes processuais;
  - c) Determinar a apresentação de documentos necessários;
  - d) Designar um ou mais peritos, fixando a sua missão, colhendo o relatório e ou os esclarecimentos adequados;
  - e) Determinar as análises ou verificações directas suportados por entidade a designar.
3. Notificar-se-ão as partes, com antecedência razoável, de todas as audiências e reuniões, nomeadamente as que por finalidade houverem a de examinar produtos, documentos e o mais.
4. Produzida a prova, o Tribunal decidirá de imediato e oralmente: em caso de dificuldade manifesta, fá-lo-á no prazo de dez dias.

### **Artigo 14º**

#### **Prova testemunhal**

1. As testemunhas arrolar-se-ão no requerimento inicial e na contestação, cabendo às partes a sua apresentação em audiência.
2. As partes poderão oferecer até 10 testemunhas; por cada um dos factos não podem ser inquiridas mais de três.

### **Artigo 15º**

#### **CrITÉrio de julgamento**

O juiz-árbitro julga segundo o direito constituído, salvo se as partes, na convenção de arbitragem, o autorizarem a fazê-lo segundo a equidade.

### **Artigo 16º**

#### **Julgamento e seus pressupostos**

Da audiência lavrar-se-á acta, que o juiz-árbitro subscreverá: dela constará a identificação das partes e dos mais intervenientes, a caracterização sumária do litÍgio, os fundamentos de facto e de direito ou a razão de equidade e a decisão.

### **Artigo 17º**

#### **Notificação da decisão e depósito**

Proferida a decisão, enviar-se-á, no prazo de 10 dias, a cada uma das partes cópia e o original depositar-se-á na secretaria.

### **Artigo 18º**

#### **Trânsito em julgado e força executiva**

1. A decisão passa em julgado nos termos da lei de processo.
2. A decisão arbitral tem a força executiva da sentença judicial.

### **Artigo 19º**

#### **Anulação da decisão**

As partes podem requerer a anulação da decisão arbitral, nos termos gerais da arbitragem.

### **Artigo 20º**

#### **Patrocínio judiciário**

1. Na arbitragem é obrigatório o patrocínio judiciário em causas de valor superior ao da alçada da 1.ª instância: as partes podem designar, porém, quem as represente ou assista nos mais casos.
2. O demandante pode ser sempre representado pela respectiva associação de consumidores.
3. Os assessores do Serviço de Consulta Jurídica exercerão funções de apoio às partes.

### **Artigo 21º**

#### **Prazos e seu cômputo**

1. Constará da declaração de adesão o domicílio para recepção das notificações, obrigando-se as partes a manter actualizado o endereço para o efeito.
2. As notificações far-se-ão por via postal, electrónica ou mediante contacto pessoal.
3. Os prazos são contínuos.

### **Artigo 22º**

#### **Efeitos da não comparência**

1. A não comparência do demandante quando para tal notificado, desde que não justificada em cinco dias, equivale à desistência do pedido.

2. Se o demandado não justificar a ausência até à hora designada para julgamento ou não contestar ou não apresentar meios de prova, o facto em si não determina a marcação de nova audiência de julgamento.

3. A não comparência do demandado na audiência de julgamento, quando haja aceite a intervenção do tribunal, determinará nova notificação: caso se frustrar, realizar-se-á o julgamento.

### Artigo 23º

#### Encargos processuais

1. As partes suportarão os encargos administrativos.
2. Os processos sujeitar-se-ão às custas da Tabela que o Conselho de Administração aprovar.

#### Custo de utilização dos Serviços do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto/Tribunal Arbitral de Consumo

O Centro, ao longo dos 20 anos da sua existência, prestou os seus serviços de forma gratuita, tendo-se agora concluído que para a sustentabilidade do Centro, face aos constrangimentos do financiamento, se torna necessário que passem a ser cobrados valores pelos serviços prestados.

Assim, haverá lugar ao pagamento dos seguintes valores:

1 – Nos casos de arbitragem necessária\*:

<b>INFORMAÇÃO/MEDIAÇÃO</b>	10,00€
<b>CONCILIAÇÃO/ARBITRAGEM</b>	
Até 200€	10,00€
200,01€ a 1.000,00€	15,00€
1.000,01€ a 5.000,00€	20,00€
5.000,01€ a 10.000,00	30,00€
10.000,01 a 15.000,00€	35,00€
A partir de 15.000,01€	50,00€

2 – Nos casos de arbitragem voluntária, os requerentes suportarão os seguintes encargos\*:

<b>CONCILIAÇÃO/ARBITRAGEM</b>	
Até 200€	10,00€
200,01€ a 1.000,00€	15,00€

1.000,01€ a 5.000,00€	20,00€
5.000,01€ a 10.000,00	30,00€
10.000,01 a 15.000,00€	35,00€
A partir de 15.000,01€	50,00€

**\* Estão isentos de pagamento os requerentes pertencentes a zonas geográficas com Protocolos. Actualmente Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Valongo e Vila Nova de Gaia.**

**Isenção todos os assuntos incluídos na R.A.C.E.**

A aplicação destes valores entrou em vigor no dia 1 de Julho de 2015

## **ANEXO II**

### **REGULAMENTO UNIFORME DOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE PORTUGAL**

Regulamento Harmonizado de Arbitragem  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

#### **Capítulo 1 – Objeto, natureza e âmbito geográfico**

##### **Artigo 1º**

##### **Objeto**

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

##### **Artigo 2º**

##### **Natureza**

1 – O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5º e 16º da Lei n. 144/2015, de 8 de

setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

2 – Para realização da sua finalidade em matéria de resolução de conflitos, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL (mediação, conciliação e arbitragem), incluindo, nos casos legalmente previstos, a arbitragem necessária.

3 – No exercício da sua atividade, o Centro coopera com as estruturas ou serviços autárquicos de apoio ao consumidor da sua área geográfica, bem como com Centro Europeu do Consumidor, ponto de contacto de resolução de litígios em linha, e com as redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços que venha a integrar, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

### **Artigo 3º**

#### **Âmbito geográfico**

O Centro possui um âmbito territorial correspondente à área geográfica acordada/protocolada com os municípios e alvo de despacho de autorização, sendo competente para tratar e decidir as questões de consumo que aí tenham origem, nos termos dos artigos seguintes<sup>31</sup>.

## **Capítulo 2 – Competência**

### **Artigo 4º**

#### **Competência material**

1 – O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.

2 – Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.

3 – Consideram-se incluídos no âmbito do número anterior o fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão e direitos por organismos da Administração Pública, pessoas coletivas públicas, empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado

ou pelas autarquias locais, e por empresas concessionárias de serviços públicos essenciais.

4 – O Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL.

5 – O Centro pode recusar litígios em que se verifique o disposto nas alíneas a) a e) do n.º 1 do artigo 11.º da lei RAL, fixando-se em dois anos o prazo referido na alínea e) do mesmo preceito.

### **Artigo 5.º**

#### **Competência territorial**

1 – O Centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico.

2 – O Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica.

3 – O Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linha, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 (doravante designado Regulamento RLL).

### **Artigo 6.º**

#### **Competência em razão do valor**

O Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior a €5.000,00.

## **Capítulo 3 – Reclamação de consumo**

### **Artigo 7.º**

#### **Reclamação de consumo**

A reclamação é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo, devendo nela ser identificados o reclamante e o reclamado, descritos os factos relacionados com a questão de consumo em litígio e formulado o pedido, sempre que possível, devidamente quantificado.

## **Artigo 8º**

### **Apresentação de reclamação de consumo**

1 – A reclamação deve ser formulada em impresso próprio, de modelo padronizado para todos

os Centros, disponibilizado em formato impresso ou digital, nos termos da alínea a) e c) do artigo 6.º da Lei RAL, que se encontra anexo ao presente regulamento e dele faz parte integrante.

2 – Na apresentação da reclamação, o reclamante deve indicar o meio mais expedito de contacto, bem como a eventual aceitação de que as notificações em fase de arbitragem sejam efetuadas através de correio eletrónico.

3 – A reclamação deve ser acompanhada de toda a documentação probatória disponível.

## **Capítulo 4 – Resolução de conflitos**

### **Artigo 9º**

#### **Mediação**

1 – A mediação tem como objetivo a obtenção de um acordo, sendo um procedimento flexível de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver, é acessível às partes e aplicam-se-lhe as Leis n.ºs 29/2013, de 19 de abril e 144/2015, de 8 de setembro, com as necessárias adaptações, podendo reger-se nos termos do presente artigo.

2 – Após análise sumária, pelo Centro, dos factos alegados na reclamação e do seu enquadramento jurídico, este contacta as partes para explicar o funcionamento da mediação e as regras do procedimento, indica o mediador a designar caso as partes pretendam dar início à mediação, dá conhecimento do teor da reclamação e do pedido à parte reclamada e solicita às partes uma resposta com vista a alcançar-se um acordo.

3 – A mediação pode decorrer sem a presença conjunta das partes ou mesmo através de mecanismos de comunicação à distância, por meio de sucessivos contactos bilaterais intermediados, até se concluir por um acordo ou pela impossibilidade de o mesmo se conseguir.

4 – Sendo obtido acordo, do processo deverá constar suporte documental que o comprove, bem como os respetivos termos.

5 – Terminada a mediação e se o processo não prosseguir para a fase de conciliação ou de arbitragem, as partes devem ser notificadas do seu resultado através de suporte duradouro, sendo-lhes remetida declaração que indique as razões em que se basearam os resultados do procedimento.

### **Artigo 10º**

#### **Convenção de arbitragem e arbitragem necessária**

1 – A submissão do litígio a decisão do Tribunal Arbitral depende da convenção das partes ou de estar sujeito a arbitragem necessária.

2 – A convenção de arbitragem pode revestir a forma de compromisso arbitral ou de cláusula compromissória e deve adotar a forma escrita nos termos da Lei da Arbitragem Necessária.

3 – Nos termos do número anterior, os fornecedores de bens e prestadores de serviços poderão efetuar uma adesão plena ao Centro.

### **Artigo 11º**

#### **Conciliação**

1 – Previamente à realização da audiência de arbitragem poderá tentar-se resolver o litígio através da conciliação das partes.

2 – A referida tentativa de conciliação deverá ser efetuada pelo árbitro, pelo diretor do Centro ou por um jurista responsável por procedimentos de resolução alternativa de litígios.

3 – Conseguido o acordo das partes, este será reduzido a escrito e, após a homologação pelo árbitro, produz os efeitos de uma sentença arbitral.

### **Artigo 12º**

#### **Arbitragem**

1 – Não resultando da tentativa de conciliação qualquer acordo, o árbitro iniciará a audiência de arbitragem.

2 – Não obstante o início da audiência, as partes poderão acordar na resolução do litígio até ao seu final, observando-se o disposto no n. 3 do artigo anterior.

### **Artigo 13º**

#### **Tribunal arbitral**

1 – O Tribunal Arbitral é constituído por um único Árbitro, designado para o processo pelo Centro de Arbitragem.

2 – O Árbitro pode ser assessorado por colaboradores do Centro de Arbitragem, que devem manter total imparcialidade e independência face às partes, designadamente quanto aos processos em cuja instrução tenha participado, nos termos do artigo 8º da Lei RAL.

### **Artigo 14º**

#### **Audiência arbitral**

1 – As audiências são realizadas na sede do Centro ou noutro local a designar por este, devendo o Centro enviar convocatória às partes com antecedência mínima de 10 dias.

2 – O Árbitro conduz os trabalhos, dá a palavra às partes, pode mandar realizar diligências, inquirir as testemunhas, ou autoriza que as partes o façam diretamente, e supervisiona a redação da ata.

3 – O Árbitro decide segundo o direito, salvo se as partes acordarem que o conflito seja decidido segundo a equidade.

4 – As partes podem fazer-se representar ou ser assistidas por terceiros, nomeadamente por advogados, associações de consumidores ou associações empresariais.

5 – A parte reclamada pode apresentar contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência, devendo as partes produzir toda a prova que considerem relevante.

6 – É aceite todo o tipo de prova admissível em direito, com o limite de 3 testemunhas por cada uma das partes, limite esse elevado para o dobro nos processos de valor superior a 5.000 euros.

7 – As testemunhas indicadas pelas partes não são notificadas pelo Centro, sendo da responsabilidade das partes garantir a sua presença na audiência.

8 – Salvo acordo em contrário, as despesas com os meios de prova, nomeadamente com a realização de peritagens e análises técnicas, são da responsabilidade da parte que os apresentar ou requerer.

### **Artigo 15º**

#### **Sentença arbitral**

1 – A sentença arbitral deve conter um sumário, ser fundamentada e conter a identificação das partes, a exposição do litígio e os factos dados como provados, podendo o seu teor ser dado a conhecer às partes, mesmo que sumariamente e oralmente no final da audiência.

2 – A sentença arbitral, cujo original fica depositado no Centro, é notificada às partes com o envio de cópia simples, no prazo máximo de 15 dias seguidos a contar da data da realização da audiência.

3 – O prazo referido no número anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por impedimento do árbitro.

4 – A sentença arbitral tem o mesmo carácter obrigatório e a mesma força executiva de uma sentença de um tribunal judicial, sendo apenas suscetível de recurso se o valor do processo for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e tiver sido decidida segundo o direito.

### **Capítulo 5 – Disposições finais**

#### **Artigo 16º**

##### **Taxas**

Os procedimentos de resolução de litígios podem ser sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência da obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança em documento anexo ao presente regulamento, fazendo dele parte integrante<sup>32</sup>.

#### **Artigo 17º**

##### **Prazos processuais**

Os processos de reclamação não podem ter duração superior a 90 dias, a não ser que o litígio revele especial complexidade, podendo então ser prorrogado no máximo por duas vezes, por iguais períodos, nos termos do n. 5 e 6 do artigo 10º da Lei RAL.

#### **Artigo 18º**

##### **Forma da Notificação na fase de conciliação/arbitragem**

1 – Em sede de conciliação/arbitragem, as notificações são efetuadas por carta registada com aviso de receção.

2 – Não obstante o disposto no número anterior, qualquer uma das partes pode acordar com o Centro que as suas notificações sejam efetuadas por outro meio, nomeadamente eletrónico.

### **Artigo 19º** **Legislação aplicável**

1 – Aplica-se à criação e funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a

Lei n. 144/2015 de 8 de setembro que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo.

2 – No âmbito do sistema europeu de resolução de litígios em linha, aplica-se o Regulamento

(UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

3 – Para além dos diplomas legais referidos nos números anteriores, em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplica-se, com as devidas adaptações, a Lei da Arbitragem

Voluntária, a Lei da Mediação e o Código do Processo Civil.

### **Notas**

1. Mário Frota. Presidente da apDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo. Director do CEDC – Centro de Estudos de Direito do Consumo.
2. “Direito do Consumo & Crise financeira”, in “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo”, n. 18, junho de 2015.
3. *Cfr.*, por todos, a Diretiva 122/2008, de 14 de janeiro de 2009, em cujo artigo 14 se estabelece:

#### **“Informação ao consumidor e recurso a meios extrajudiciais**

1. Os Estados-membros tomam as medidas adequadas para informar o consumidor sobre a legislação nacional de transposição da presente diretiva e, se for caso disso, incentivam os profissionais e os titulares de códigos a informarem o consumidor sobre os respectivos códigos de conduta.

A Comissão incentiva a redacção a nível comunitário, em particular pelos organismos, organizações e associações profissionais, de códigos de conduta destinados a facilitar a aplicação da presente diretiva, em consonância com o direito comunitário, e incentiva os profissionais e as suas organizações sectoriais a informarem os consumidores da existência de tais códigos, nomeadamente, se for caso disso, através de uma marcação específica.

2. Os Estados-membros encorajam o estabelecimento ou desenvolvimento de procedimentos extrajudiciais adequados e eficazes de reclamação e recurso para a resolução dos litígios de consumo abrangidos pela presente diretiva e, se for caso disso, incentivam os profissionais e as suas organizações sectoriais a informarem os consumidores da existência de tais procedimentos.
4. *Cfr.* o nosso Direito Europeu do Consumo, Curitiba, Editora Juruá, 2007, p. 24.
5. *Cfr.* o nosso Direito Europeu do Consumo, Curitiba, Editora Juruá, 2007, p. 29.
6. Jorge Pegado Liz, *Conflitos de Consumo*. Uma Perspectiva Comunitária de Defesa dos Consumidores, Centro de Informação Jacques Delors, Lisboa, 1998, p. 32).
7. Da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, os *consideranda* seguintes, na esteira, aliás, do que se assevera no texto:
- “(5) A resolução alternativa de litígios (RAL) proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes. Contudo, a RAL não está ainda desenvolvida na União de uma forma suficiente e coerente. É lamentável que, não obstante a Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo, e a Recomendação 2001/310/CE da Comissão, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, os mecanismos de RAL não tenham sido criados correctamente e não estejam a funcionar satisfatoriamente em todas as áreas geográficas e em todos os sectores de actividade da União. Os consumidores e os comerciantes continuam a não ter conhecimento dos mecanismos de reparação extrajudicial existentes, e só uma pequena percentagem de cidadãos sabe como apresentar uma queixa a uma entidade de RAL. Quando existentes, os procedimentos de RAL apresentam níveis de qualidade que variam consideravelmente de Estado-membro para Estado-membro, e os litígios transfronteiriços nem sempre são tratados com eficácia pelas entidades de RAL.
- (6) As disparidades existentes nos Estados-membros a nível da cobertura, da qualidade e da divulgação da RAL constituem uma barreira para o mercado interno e são uma das razões pelas quais muitos consumidores evitam fazer compras além-fronteiras e não têm confiança em que os eventuais litígios com os comerciantes possam ser resolvidos de forma fácil, rápida e barata. Pelos mesmos motivos, os comerciantes podem ser levados a abster-se de vender a consumidores de outros Estados-membros onde não existe acesso suficiente a procedimentos de RAL de elevada qualidade. Além disso, os

comerciantes estabelecidos em Estados-membros onde não existe acesso suficiente a procedimentos de RAL de elevada qualidade encontram-se numa situação de desvantagem concorrencial relativamente aos comerciantes que têm acesso a esses procedimentos e podem, por isso, resolver os seus litígios de consumo de uma forma mais rápida e mais económica.”

8. Aliás, o artigo 23, em tema de execução e em consonância com as directrizes emanadas da Diretiva do *Time Share*, preceitua coerentemente que
- “1. Os Estados-membros asseguram a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente diretiva.
2. Os meios referidos no n. 1 incluem disposições que, nos termos da legislação nacional, permitam a um ou mais dos organismos a seguir indicados, tal como determinados por essa legislação, solicitar que os tribunais ou os organismos administrativos competentes se pronunciem para garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva:
- a) Organismos públicos ou seus representantes;
- b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na defesa dos consumidores;
- c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em agir.”

9. Por ocasião dos 26 anos do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, a Administração fez publicar um texto revelador, do teor seguinte:

**“26 anos de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal**

Inaugurado em Novembro 1989 enquanto projecto Piloto de Acesso Simplificado à Justiça, promovido pela Comissão Europeia, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa foi então fundado pela Câmara de Lisboa, Instituto do Consumidor, Deco e União de Associações do Comércio e Serviços com o objectivo de permitir uma resolução célere de conflitos entre consumidores e empresas, por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.

Em 2015 o Centro recebeu – 3.515 casos, prestou 2.633 informações e resolveu 919 conflitos de consumo, dos quais 626 por Mediação e 293 através de Sentença do Tribunal Arbitral (total de empresas aderentes – 21.865).

O Centro de Lisboa é composto por um Serviço de Apoio Jurídico e por um Tribunal Arbitral podendo ser apresentadas reclamações de natureza diversa que não ultrapassem os €5.000,00.

O prazo médio de resolução é de 40 dias, configurando-se assim o desiderato de celeridade e eficácia para uma Justiça pronta e acessível ao direito.

O tribunal Arbitral deste Centro vem proferindo sentenças com base em áreas diversas do comércio e serviços, nomeadamente sobre serviços públicos essenciais (comunicações, energia, gás, água, correios) e serviços financeiros. O procedimento do Centro enquanto meio extrajudicial de resolução de conflitos vem constituindo, face aos resultados obtidos, uma referência de sucesso e um estímulo a nível nacional e europeu no respeito à criação de instâncias similares.

Os resultados obtidos pelo centro de Arbitragem de Conflitos de consumo de Lisboa foram úteis na preparação da Lei n. 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/Eu, sobre a “resolução alternativa de litígios de consumo”. Com esta nova Diretiva a Comissão Europeia pretende beneficiar as relações de consumo aumentando a confiança do consumidor no Mercado.

O Centro integra várias Redes de Resolução de Conflitos, inclusive a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, sendo membro fundador da Rede FIN-NET, criada pela Comissão Europeia e integrada por todos os países da U.E., com o objectivo de permitir a resolução de conflitos transfronteiras com origem na aquisição de serviços financeiros fora do país de residência do consumidor.

O financiamento actual do Centro é assegurado pelos Ministérios da Justiça (através da DGPJ), da Economia (através da DGC) e pela câmara Municipal de Lisboa, sendo previsível que em 2016 se venham a associar outras entidades públicas ou de Regulação a este financiamento, viabilizando-se assim a continuidade e desenvolvimento da acção do Centro em favor do acesso ao direitos e à justiça para os conflitos de consumo.”

10. Há Centros que tornaram, em dadas condições, o seu acesso oneroso. Com valores que variam de centro para centro e critérios de análogo modo distintos consoante o acesso aos diversos serviços disponíveis.

A título de exemplo, registre-se neste passo os valores que o Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo de Lisboa passou a cobrar, desde 2015, em razão das dificuldades experimentadas em plena crise pela redução ou supressão dos subsídios auferidos dos Ministérios no projecto coenvolvidos:

“REGULAMENTO

Taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é uma pessoa colectiva de direito privado sem fins lucrativos, conforme está definido no Art. 3º dos seus Estatutos, não exercendo nenhuma actividade de natureza comercial.

A criação do Centro foi autorizada pela Portaria do Ministro da Justiça 155/90, de 23 de fevereiro publicada em Diário da República, I Série n. 46 de 23/02/1990.

O Centro tem como objecto a resolução de conflitos de consumo por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.

Tendo completado recentemente 25 anos do exercício da sua actividade, vem garantindo uma efectiva e célere resolução dos conflitos que lhe são apresentados, directamente ou remetidos por outras entidades.

A Arbitragem promovida pelo Centro tem carácter voluntário embora no referente aos Serviços Públicos Essenciais (comunicações, energia, água), seja obrigatória conforme legislação em vigor.

De referir que os serviços do Centro vêm sendo gratuitos e de acesso permanente ao público e têm garantido uma resolução de conflitos que ultrapassa os 95%.

Contudo torna-se agora necessário garantir a sustentabilidade e manutenção da acção do Centro, completando o actual financiamento (Ministério da Justiça, Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores e Câmara de Lisboa), pela criação de uma “taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem”, mantendo gratuitos os Serviços de Informação e Aconselhamento.

Deste modo são estabelecidas as seguintes regras de procedimento para aplicação da taxa de utilização, em que contamos com a cooperação dos utentes dos Serviços.

1º Por cada processo a tramitar no Centro e sendo gratuita a fase de Informação e Aconselhamento aos consulentes será devida uma taxa inicial de €10,00, com vista à resolução do conflito por via da Mediação.

2º Esta taxa inicial de €10,00 poderá ser paga por transferência bancária ou em numerário directamente no Centro, dentro do prazo de 8 dias a contar da comunicação ao utente da recepção do processo.

3º Após a fase de Mediação e não tendo sido obtido acordo, serão as partes convocadas para Arbitragem, sendo então aplicada, a ambas as partes, uma taxa cujo valor dependerá do valor da acção e poderá de igual modo ser paga previamente por transferência bancária.

– até € 200,00 – isenção de pagamento

– de € 200,01 até € 1.000,00 – € 20

– de €1.000,01 até €2.000,00 – € 30

– de €2.000,01 até €5.000,00 – €40

4º A aplicação desta taxa terá efeitos a partir de 27 de março de 2015.”

Nem todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo passaram a cobrar os serviços neles dispensados.

11. *In* Portal do Conselho dos Julgados de Paz:

*“os Julgados de Paz são Tribunais Extrajudiciais. Constituem um sistema de Justiça com séculos de experiência e umas dezenas de anos de ocaso, até que as revisões constitucionais de 1989 e de 1997 deram as actuais redacções, respectivamente, ao n. 4 do art.º 202º e ao n. 2 do art.º 209º da Constituição da República”.*

12. No seu artigo 73, sob a epígrafe “julgados de paz”, a LOTJ previra:

*“1. Em cada freguesia pode haver um julgado de paz.*

*2. Compete à assembleia ou ao plenário de freguesia deliberar sobre a criação do julgado de paz.”*

*E, no artigo subsequente (“juízes de paz”), estabelecia:*

*“1. Nos julgados de paz exerce funções um juiz de paz.*

*2. Os juízes de paz são eleitos pela assembleia ou pelo plenário da freguesia e exercem as suas funções por um quadriénio.*

3. *Aos juízes de paz aplicam-se, com as necessárias adaptações, as normas sobre disciplina constantes do Estatuto da Magistratura Judicial.*”

Razões eminentemente políticas terão levado a que o diploma regulamentar, editado ao tempo pelo Governo, haja sido objeto de rejeição parlamentar, razão por que os julgados de paz não tivessem visto sequer a luz do dia...

13. *Cfr.* o artigo a que se alude, a saber,

**“Artigo 29º**

**Categorias de tribunais**

1 – Além do Tribunal Constitucional, existem as seguintes categorias de tribunais:

- a) O Supremo Tribunal de Justiça e os tribunais judiciais de primeira e de segunda instância;
- b) O Supremo Tribunal Administrativo e os demais tribunais administrativos e fiscais;
- c) O Tribunal de Contas.

2 – Os tribunais judiciais de segunda instância são, em regra, os tribunais da Relação e designam-se pelo nome do município em que se encontram instalados.

3 – Os tribunais judiciais de primeira instância são, em regra, os tribunais de comarca.

4 – Podem existir tribunais arbitrais e julgados de paz.”

14. No particular dos julgados de paz, é a Lei de Organização e Funcionamento – a Lei 78/2001, de 13 de julho, modificada pela Lei 54/2013, de 31 de julho – que estabelece no seu artigo 5º, sob a epígrafe “custas”, a sua existência, como segue:

*“1 – Nos julgados de paz há lugar a pagamento de custas.*

*2 – A tabela de custas é aprovada por portaria do membro do Governo responsável pela área da justiça.*

*3 – Quando haja lugar à remessa do processo para o tribunal de 1.ª instância ou quando seja interposto recurso da sentença proferida, são devidas pelas partes as custas estabelecidas no Regulamento das Custas Processuais, aprovado pelo Decreto-Lei n. 34/2008, de 26 de Fevereiro, correspondentes aos actos em causa.*

*4 – Sendo o processo remetido para o tribunal de 1ª instância, nos termos do n. 3 do artigo 59º da presente lei, é devido, a título de encargo, o pagamento dos actos praticados, aplicando-se o Regulamento das Custas Processuais, aprovado pelo Decreto-Lei n. 34/2008, de 26 de Fevereiro.*

*5 – Os montantes obtidos a título de custas nos julgados de paz são repartidos pelo Ministério da Justiça e pelos municípios, em termos a fixar em portaria do membro do Governo responsável pela área da justiça, conforme ato constitutivo.”*

15. Eis os seus termos:

1º Por cada processo tramitado nos julgados de paz é devida uma taxa única de (euro) 70.

2º O pagamento da taxa é feito fraccionada e gradualmente, compreendendo, para cada uma das partes, a entrega inicial do montante de (euro) 35 e, apenas para uma delas, a satisfação final de uma segunda parcela do mesmo valor.

3º O demandante faz a sua entrega inicial de (euro) 35 com a apresentação do requerimento inicial.

4º A falta de realização pelo demandante da entrega inicial de (euro) 35 importa a recusa de recepção do requerimento inicial.

5º O demandado faz a sua entrega inicial de (euro) 35 com a apresentação da contestação ou, se acontecer em momento anterior, com a aceitação da intervenção da mediação.

6º A falta de realização pelo demandado da entrega inicial de (euro) 35 importa a aplicação e liquidação de uma sobretaxa de (euro) 5 por cada dia de atraso no cumprimento dessa obrigação, não podendo o montante global da mesma exceder, em qualquer caso, (euro) 70.

7º Quando o processo é concluído por acordo alcançado através de mediação, a taxa é reduzida para (euro) 50, devolvendo-se a cada uma das partes a quantia de (euro) 10.

8º Quando o processo prossegue por inexistência ou inutilidade do procedimento de mediação, a segunda parcela de (euro) 35 só é devida pela parte que o juiz de paz declare vencida e tem de ser paga num dos três dias úteis imediatamente subsquentes ao do conhecimento da decisão.

9º O julgado de paz reembolsa a parte vencedora no montante de (euro) 35 da entrega inicial.

10º A falta de realização pela parte declarada vencida da segunda parcela de (euro) 35 importa a aplicação e liquidação de uma sobretaxa de (euro) 10 por cada dia de atraso no efectivo cumprimento dessa obrigação, não podendo o montante global da mesma exceder, em qualquer caso, (euro) 140.

16. *Cfr. o preceito na sua inteireza:*

*“1 – Desde que por lei especial não esteja submetido exclusivamente aos tribunais do Estado ou a arbitragem necessária, qualquer litígio respeitante a interesses de natureza patrimonial pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, à decisão de árbitros.”*

*2 – É também válida uma convenção de arbitragem relativa a litígios que não envolvam interesses de natureza patrimonial, desde que as partes possam celebrar transacção sobre o direito controvertido.*

*3 – A convenção de arbitragem pode ter por objecto um litígio actual, ainda que afecto a um tribunal do Estado (compromisso arbitral), ou litígios eventuais emergentes de determinada relação jurídica contratual ou extracontratual (cláusula compromissória).*

*4 – As partes podem acordar em submeter a arbitragem, para além das questões de natureza contenciosa em sentido estrito, quaisquer outras que requeiram a intervenção de um decisor imparcial, designadamente as*

*relacionadas com a necessidade de precisar, completar e adaptar contratos de prestações duradouras a novas circunstâncias.*

*5 – O Estado e outras pessoas colectivas de direito público podem celebrar convenções de arbitragem, na medida em que para tanto estejam autorizados por lei ou se tais convenções tiverem por objecto litígios de direito privado.”*

17. Vide Lei 6/2011, de 10 de março.

18. Eis os seus termos:

Artigo 209º

Categorias de tribunais

1. Além do Tribunal Constitucional, existem as seguintes categorias de tribunais:

a) O Supremo Tribunal de Justiça e os tribunais judiciais de primeira e de segunda instância;

b) O Supremo Tribunal Administrativo e os demais tribunais administrativos e fiscais;

c) O Tribunal de Contas.

2. Podem existir tribunais marítimos, tribunais arbitrais e julgados de paz.

3. A lei determina os casos e as formas em que os tribunais previstos nos números anteriores se podem constituir, separada ou conjuntamente, em tribunais de conflitos.

4. Sem prejuízo do disposto quanto aos tribunais militares, é proibida a existência de tribunais com competência exclusiva para o julgamento de certas categorias de crimes.

19. Como sustenta Rui Medeiros, *in* “ARBITRAGEM NECESSÁRIA E CONSTITUIÇÃO”, *exposição oral* ao III Encontro Internacional de Arbitragem de Coimbra, em 25 de Outubro 2013, e publicado nos *Estudos em Homenagem ao Conselheiro Artur Maurício*, disponível na *internet*, “ao admitir tribunais arbitrais, a Constituição recusa a vigência de um princípio de monopólio estadual da função jurisdicional”.

O próprio Tribunal Constitucional, mais do que (apenas) declarar a arbitragem como um modo legítimo de composição de conflitos, sublinha a natureza jurisdicional dos tribunais arbitrais. Neste sentido, “o tribunal arbitral é um órgão que (...) se constitui precisamente para exercer a função jurisdicional” (Acórdão n. 230/86). Ou seja, mesmo que se entenda que os tribunais arbitrais não se enquadram “na definição de tribunais enquanto órgãos de soberania (...), nem por isso podem deixar de ser qualificados como tribunais para outros efeitos constitucionais, visto serem constitucionalmente previstos como categoria autónoma de tribunais (...). Com efeito, o ‘juiz-árbitro’ desenvolve uma função jurídica pela qual declara o direito (*jurisdictio*) (...). As decisões do árbitro são verdadeiras e próprias decisões jurisdicionais, dotadas de autoridade” (Acórdão n. 52/92). Daí que se possa afirmar que, na nossa ordem constitucional, “não há apenas tribunais estatais” (Acórdão n. 506/96), não havendo uma imposição constitucional no sentido de a

*jurisdictio* dever ser necessariamente exercida pelos órgãos do Estado (Acórdão n. 52/92).

Neste sentido, o artigo 202º, n. 1, da Constituição – quando estabelece que “os tribunais são os órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo” – tem como “finalidade primeira (...) consagrar uma reserva de jurisdição no âmbito das relações internas entre os vários poderes do Estado (...). Do artigo 202º, n. 1, resulta, por conseguinte, que, na organização do Estado, só os tribunais podem exercer a função jurisdicional estadual”. Isto significa que “o sentido da norma não é o de consagrar o ‘monopólio estadual da função jurisdicional’ ou um sistema de “exclusividade da justiça pública.”

20. Com as alterações introduzidas pelas Leis 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, 10/2013, de 28 de janeiro.
21. Cfr. o artigo 6º da Convenção Europeia, como segue:
  - “Direito a um processo equitativo
    1. Qualquer pessoa tem direito a que a sua causa seja examinada, equitativa e publicamente, num prazo razoável por um tribunal independente e imparcial, estabelecido pela lei, o qual decidirá, quer sobre a determinação dos seus direitos e obrigações de carácter civil, quer sobre o fundamento de qualquer acusação em matéria penal dirigida contra ela. O julgamento deve ser público, mas o acesso à sala de audiências pode ser proibido à imprensa ou ao público durante a totalidade ou parte do processo, quando a bem da moralidade, da ordem pública ou da segurança nacional numa sociedade democrática, quando os interesses de menores ou a protecção da vida privada das partes no processo o exigirem, ou, na medida julgada estritamente necessária pelo tribunal, quando, em circunstâncias especiais, a publicidade pudesse ser prejudicial para os interesses da justiça.
    2. Qualquer pessoa acusada de uma infracção presume-se inocente enquanto a sua culpabilidade não tiver sido legalmente provada.
    3. O acusado tem, como mínimo, os seguintes direitos:
      - a) Ser informado no mais curto prazo, em língua que entenda e de forma minuciosa, da natureza e da causa da acusação contra ele formulada;
      - b) Dispor do tempo e dos meios necessários para a preparação da sua defesa;
      - c) Defender-se a si próprio ou ter a assistência de um defensor da sua escolha e, se não tiver meios para remunerar um defensor, poder ser assistido gratuitamente por um defensor oficioso, quando os interesses da justiça o exigirem;
      - d) Interrogar ou fazer interrogar as testemunhas de acusação e obter a convocação e o interrogatório das testemunhas de defesa nas mesmas condições que as testemunhas de acusação;
      - e) Fazer-se assistir gratuitamente por intérprete, se não compreender ou não falar a língua usada no processo.”

22. Cfr. o dispositivo enunciado sob o apodo “Justiça”:

“Artigo 47

Direito à acção e a um tribunal imparcial

Toda a pessoa cujos direitos e liberdades garantidos pelo direito da União tenham sido violados tem direito a uma acção perante um tribunal.

Toda a pessoa tem direito a que a sua causa seja julgada de forma equitativa, publicamente e num prazo razoável, por um tribunal independente e imparcial, previamente estabelecido por lei.

Toda a pessoa tem a possibilidade de se fazer aconselhar, defender e representar em juízo.

É concedida assistência judiciária a quem não disponha de recursos suficientes, na medida em que essa assistência seja necessária para garantir a efectividade do acesso à justiça.”

23. Cfr. o artigo 8º, em que se plasmam exigências tais:

“Artigo 8º

#### **Independência e imparcialidade**

1 – As entidades de RAL e as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL devem actuar de forma independente e imparcial.

2 – Com a finalidade de garantir a independência e a imparcialidade das pessoas singulares referidas no número anterior, deve assegurar-se que estas:

a) Não recebem instruções das partes nem dos seus representantes;

b) Não podem ser destituídas das suas funções sem motivo justificado e devidamente fundamentado;

c) Não podem ser remuneradas em função do resultado do procedimento de RAL;

d) Enquanto durar o procedimento de RAL devem revelar à entidade de RAL, de imediato, quaisquer circunstâncias que possam suscitar fundadas dúvidas sobre a sua independência e imparcialidade ou susceptíveis de causar conflitos de interesses com qualquer uma das partes.

3 – Caso ocorra alguma das circunstâncias previstas na alínea *d)* do número anterior, a entidade de RAL deve substituir a pessoa singular responsável pelo procedimento de RAL.

4 – Caso a entidade de RAL não possa substituir a pessoa relativamente à qual se verifique alguma das circunstâncias previstas na alínea *d)* do n. 2, esta deve abster-se de dirigir o procedimento em causa, devendo a referida entidade de RAL propor às partes que apresentem o litígio a outra entidade de RAL competente para o dirimir.

5 – Se o litígio referido no número anterior não puder ser apresentado a outra entidade de RAL, a entidade de RAL na qual corre o procedimento deve comunicar, de imediato, às partes, as circunstâncias referidas na alínea *d)* do n. 2 e a pessoa singular por aquelas afectada só pode continuar responsável pelo procedimento de RAL se as partes, após terem sido informadas da verificação daquelas circunstâncias e do seu direito de oposição, a tal não se opuserem.

6 – Sempre que 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, para além da observância dos requisitos previstos nos números anteriores, deve ser assegurado o seguinte:

a) A sua designação deve ser efectuada por um órgão colegial composto por igual número de representantes das associações de consumidores e de representantes do fornecedor de bens ou prestador de serviços, ou dele fazer parte, sendo designadas através de um processo transparente;

b) A sua designação efectuar-se pelo mínimo de três anos;

c) Não podem trabalhar para o fornecedor de bens ou prestador de serviços, nem para qualquer organização profissional ou associação de fornecedores de bens ou prestadores de serviços da qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços seja membro, durante os três anos seguintes ao termo das suas funções na entidade de RAL;

d) A entidade de RAL não deve ter qualquer vínculo hierárquico ou funcional com o fornecedor de bens ou prestador de serviços, devendo encontrar-se inequivocamente separada de qualquer estrutura operacional daquele, devendo ainda dispor de orçamento suficiente, independente do orçamento geral do fornecedor de bens ou prestador de serviços, para o desempenho das suas funções.

7 – Sempre que as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito de uma organização profissional ou de uma associação de fornecedor de bens ou prestador de serviços de que o fornecedor de bens ou prestador de serviços seja membro, sendo remuneradas por tais entidades, para além das condições gerais previstas nos números anteriores, estas devem dispor de um orçamento independente, específico e suficiente para o desempenho das suas funções.

8 – O disposto no número anterior não é aplicável se as pessoas singulares em causa fizerem parte de uma entidade colegial composta paritariamente por representantes das organizações profissionais ou das associações de fornecedores de bens ou prestadores de serviços pelas quais essas pessoas são empregadas ou remuneradas e de associações de consumidores.

9 – Sempre que a entidade de RAL em causa tenha natureza colegial, integrando várias pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, a sua independência é assegurada pela representação paritária das associações de consumidores e dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços.”

24. No que segue de perto a Diretiva-matriz que, no seu artigo 8º, regista impressivamente:

“Equidade

1. Os Estados-membros asseguram que, em procedimentos de RAL, as partes:

- a) Tenham a possibilidade de exprimir o seu ponto de vista num prazo razoável, de receber da entidade de RAL os argumentos, provas, documentos e factos invocados pela outra parte, bem como eventuais declarações e pareceres de especialistas, e possam formular observações acerca dos mesmos;
- b) Sejam informadas de que não são obrigadas a recorrer a um advogado ou conselheiro jurídico, mas podem solicitar aconselhamento independente ou ser representadas ou assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;
- c) Sejam notificadas dos resultados do procedimento de RAL por escrito ou num suporte duradouro, e recebam uma declaração que indique as razões em que os resultados se baseiam.

2. Em procedimentos de RAL que visem a resolução do litígio propondo uma solução, os Estados-Membros asseguram que as partes:

- a) Tenham a possibilidade de se retirar do procedimento em qualquer momento se não estiverem satisfeitas com o desempenho ou com o funcionamento do procedimento. Devem ser informadas desse direito antes do início do procedimento. Caso as regras nacionais prevejam a participação obrigatória do comerciante em procedimentos de RAL, a presente alínea aplica-se apenas ao consumidor;
- b) Antes de aceitarem ou adoptarem uma solução proposta, sejam informadas de que:
  - i) podem optar por aceitar, recusar ou adoptar a solução proposta,
  - ii) a participação no procedimento de RAL não obsta à possibilidade de procurarem obter reparação através de uma acção judicial,
  - iii) a solução proposta pode ser diferente de uma resolução por via judicial que aplique as disposições em vigor;
- c) Antes de aceitarem ou adoptarem a solução proposta, sejam informadas dos efeitos jurídicos de terem aceiteado ou adoptado a solução proposta;
- d) Antes de darem o seu consentimento à solução proposta ou a um acordo amigável, disponham de um prazo razoável para reflectir.

3. Caso, nos termos da legislação nacional, os procedimentos de RAL prevejam que o seu resultado é vinculativo para o comerciante assim que o consumidor tiver aceiteado a solução proposta, o artigo 9º, n. 2, deve ser entendido como sendo aplicável apenas ao consumidor.”

25. In *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo* – Vol. VI | n. 22 | junho 2016, p. 42 e s:

“É minha convicção que as recentes iniciativas da Comissão em matéria de aDr e de oDr representam uma oportunidade perdida confirmada pela forma desastrosa como foi feita a sua transposição e implementação nos países membros, na sua maior parte consequência das deficiências denunciadas na sua criação.

Mais grave, criaram a ilusão de terem sido dados passos no sentido da criação de um sistema de resolução extrajudicial de conflitos de consumo a nível europeu quando, na realidade, isso não sucedeu.

É certo que a transformação das precedentes recomendações ral numa diretiva marca uma viragem importante, mas manifestamente insuficiente. Aliás, a opção pelo instrumento “diretiva” suscitava todas as dificuldades de transposição que se adivinhavam e se vieram a verificar nos estados-membros e na falta de uma real uniformização do sistema a nível europeu. Não tendo sido criados nem assegurados os mecanismos de coordenação necessários para um efectivo funcionamento para a resolução de conflitos transfronteiriços, nem a igualdade de tratamento processual das questões em cada estado-membro, o resultado não podia deixar de ser um total descontrolo e uma absoluta ineficácia.

Quanto ao mecanismo de ODR, além de ilusório, ele é manifestamente enganador, porquanto não se trata, de facto, de um verdadeiro e próprio sistema de ODR. Resumindo-se a uma plataforma para correspondência electrónica para envio de reclamações, depois reencaminhadas, por um processo excessivamente complexo e burocrático, para cada entidade de RAL, em aspecto nacional, sem competências bem delimitadas e com lacunas de estrutura e de funcionamento capazes de comprometer insanavelmente a sua eficácia e com um âmbito de aplicação incompreensivelmente limitado a exigir um esforço de implementação desmesurado para os efeitos possíveis e eventualmente desajustado relativamente aos recursos nacionais exigidos, cujo financiamento e preparação, em termos de recursos humanos, de formação e de informação, se não acha garantido, com tudo isto, apenas se diluiu o mito das ‘justiças de proximidade’, para se reforçar a grande ilusão das ‘justiças alternativas’.”

26. Revista citada, junho de 2016, p. 9 e ss.
27. Decreto-Lei 10/2015, de 16 de janeiro, sob autorização da Lei 29/2014, de 19 de maio.
28. Coimbra, Porto, Braga, Guimarães, Algarve (Faro) e Funchal (Madeira).
29. De registar ainda, neste particular, a constituição do CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico, cujas características, com base uma apresentação do, ao tempo, Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios do Ministério da Justiça, se sintetizam como segue:  
 CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico  
 ADAPTAÇÃO DOS MEIOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS EFICAZES  
 CARACTERÍSTICAS  
 Centro de Informação, Mediação e Arbitragem online;  
 Funciona com base numa plataforma electrónica;  
 Sessões de Mediação e de Arbitragem online;  
 Bilingue (Português e Inglês)  
 Árbitros e Mediadores:

Numa 1ª Fase serão designados os mediadores e árbitros que integram a bolsa de árbitros da entidade gestora

(Laboratório de Meios de Resolução Alternativa de Litígios – Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa);

Numa 2ª fase procurar-se-á a integração de árbitros e mediadores de cariz internacional;

Processo desmaterializado;

Utilização de soluções tecnológicas que permitem o contacto em tempo real entre as partes;

#### OBJECTO

Litígios emergentes das relações de comércio que ocorram entre fornecedores e consumidores (B2C), em ambiente de Internet:

Litígios emergentes da interpretação, validade e execução de contratos electrónicos;

Litígios emergentes da infracção de normas de protecção dos direitos do consumidor;

#### COMPETÊNCIA

Em razão do valor – competência ilimitada;

Em razão do território – competência internacional, para processos plurilocalizados;

#### PRINCÍPIOS

Absoluta independência e imparcialidade dos árbitros;

Celeridade na resolução dos litígios;

Igualdade das partes e observância do princípio do contraditório;

Cooperação e boa-fé processual

#### ACE

Composição do Centro

Unidade de informação e gestão de processos;

Unidade de mediação;

Tribunal arbitral;

#### FLEXIBILIDADE NA COMUNICAÇÃO

A Comunicação entre as partes, mediador e árbitros é feita exclusivamente por meios informáticos;

Os mediadores e árbitros podem contactar as partes via e-mail, chatroom, audio e vídeo conferência;

As sessões de mediação e o julgamento arbitral realizam-se por webconferência

#### UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIA

A proactividade do utilizador é diminuta;

A plataforma electrónica funciona em ambiente seguro, utilizando tecnologia secure sockets layers (SSL);

Tecnologia de webconferência – DimDim

#### VANTAGENS

Rapidez na comunicação e resolução do conflito;  
 Adequação da causa do litígio à forma como é resolvido;  
 Simplicidade processual;  
 Experiência e Especialização dos árbitros e mediadores nas áreas de competência do centro;  
 Facilita a resolução de conflitos plurilocalizados  
 Formas de iniciar um processo no centro  
 1. Adesão das empresas de forma genérica e em momento prévio;  
 2. Submissão de um litígio actual ao centro;  
 3. Quando não haja convenção de arbitragem, o centro promove todas as diligências para que a mesma seja celebrada – não é impedimento para recorrer ao centro;  
 Não há, porém, notícia de que esteja ainda em pleno funcionamento.  
 Dada a sua natureza, poder-se-á qualificar como um tribunal arbitral de competência especializada.  
 E curial será que funciona para acudir às ocorrentes situações primacialmente no domínio do B2C...

- A sua apresentação oficial remonta, porém, a 16 de maio de 2011, sob a presidência do Ministro da Justiça da época, Alberto Martins.
30. Em anexo figura o projecto de harmonização do Regulamento dos Centros em resultado de um procedimento consensual entre Ministério da Justiça, Ministério da Economia e Centros coenvolvidos.
  31. Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.
  32. Não há lugar ao pagamento de taxas.

## Referências

- J. P. e Cristina Cruz, “*A arbitragem institucional: um novo modelo de administração de justiça – o caso dos conflitos de consumo*”, CES, Coimbra, 2000.  
 Joaquim Carrapiço, “*Arbitragem de Conflitos de Consumo*”, Lisboa, I.C., 1997.  
 Jorge Pegado Liz, “*Conflitos de Consumo. Uma Perspectiva Comunitária de Defesa dos Consumidores*”, Lisboa, Editorial Caminho, 1998.  
 Mário Frota, “*Direito Europeu do Consumo*”, Curitiba, Juruá Editora, 2007.

## RLBDC

RLBDC 6 – Junho 2012

CÁTIA MARQUES CEBOLA, “*Mediação e arbitragem de conflitos de consumo: Panorama português*”, p. 11.

“*Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à resolução de litígios de consumo em linha*”, p. 253.

RLBDC 9 – Março 2013

BELÉN IBOLEÓN SALMERÓN, “*Algunas Consideraciones Sobre el Proceso*

- Arbitral de Consumo en España: Incidencia en él de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la ley de arbitraje*”, p. 183.
- CÁTIA MARQUES CEBOLA, “*Serviços Financeiros: Litígios e resolução extrajudicial*”, p. 159.
- RLBDC 22 – Junho 2016
- Mário FROTA, “*O acesso à justiça: os meios alternativos de resolução de litígios de consumo*”, Editorial, p. 9.
- J. Pegado LIZ, “*A resolução alternativa de litígios no direito da União Europeia*”, doutrina, p. 15.
- Helena ALVES, “*A resolução alternativa de litígios em Portugal: retrospectiva histórico-política*”, p. 49.
- Cátia Marques CEBOLA, “*ADR 3.0 @ resolução online de conflitos de consumo em Portugal*”, p. 65.
- Dulce NASCIMENTO, “*Repensando a resolução adequada de litígios de consumo: mediação nas relações de consumo*”, p. 93.
- João Carlos Pires TRINDADE, “*Resolução alternativa de litígios de consumo: papel do juiz árbitro*”, p. 117.
- Emília FERREIRA, Liliana Matos VIANA, Sofia MELO “*A resolução alternativa de litígios na saúde: o sistema de mediação de conflitos da entidade reguladora da saúde*”, p. 139.
- Renata Marques da FROTA, “*Mediação e conciliação de conflitos de consumo: uma análise luso-brasileira*”, p. 161.
- M<sup>a</sup> Dolores Fernández FUSTES, “*Resolución alternativa de litigios en materia de consumo en España*”, p. 187.
- Henri TEMPLE, “*Le reglement extra judiciaire des litiges de consommation en France*”, p. 215.
- María Constanza Garcia FAURE, “*El arbitraje de consumo desde una perspectiva comparada: España, Portugal y Argentina*”, p. 227.
- Jean Carlos LIMA, “*Possibilidade de aplicação da mediação ou arbitragem como meios consensuais extrajudiciais de resolução de conflitos no direito do consumidor*”, p. 259.

### **Legislação**

*Regulamento de Execução (UE) 2015/1051 da Comissão de 1º de julho de 2015, p. 285.*

### **Jurisprudência EUROPEIA**

- Juiz-árbitro: Paulo DUARTE, *Sentença do Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo do Porto*, p. 295.
- Juiz-árbitro: Paulo DUARTE, *Sentença do Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo do Porto*, p. 310.

**RPDC**

- Leon Fredja SZKLAROWSKY, “*A arbitragem e os contratos administrativos*”, RPDC n. 17 Março 1999.
- Maria José CAPELO, “*A lei da arbitragem voluntária e os centros de arbitragem de conflitos de consumo*”, RPDC n. 20 [Dezembro 1999].
- Leon Frejda SZKLAROWSKY, “*Arbitragem – Um nova visão da arbitragem*”, RPDC n. 39 [Setembro 2004].
- Mário FROTA, “*Arbitragem necessária institucional*”, RPDC n. 39 [Setembro 2004].
- José Júlio REIS, “*A arbitragem de conflitos de consumo em Portugal – breves considerações*”, RPDC n. 45 [Março 2006].
- Vitor Barboza LENZA, “*Do cumprimento da sentença arbitral nas cortes de conciliação e arbitragem*”, RPDC n. 46 [Junho 2006].
- Carla MARQUES, “*Por uma revolução na arbitragem de conflitos de consumo – que futuro?*”, RPDC n. 52 [Dezembro 2007].
- Mário FROTA, “*Arbitragem institucional*”, RPDC n. 57 [Março 2009].
- Rozane da Rosa CACHAPUZ.
- Bianca da Rosa BITTENCOURT, “*Da possibilidade da arbitragem nos contratos de adesão*”, RPDC n. 64 [Dezembro 2010].
- Cátia Marques CEBOLA, “*Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português*”, RPDC n. 70 [Junho de 2012].
- J. Pegado LIZ, “*A resolução alternativa de litígios do mito à ilusão*”, RPDC n. 75 [Setembro de 2013].
- Cláudio SERRA, “*A arbitragem necessária e o acesso à justiça*”, RPDC n. 83 [Setembro de 2015].