

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E CONFLITOS DE CONSUMO: OS TRIBUNAIS ARBITRAIS NECESSÁRIOS

CÁTIA MARQUES CEBOLA

Doutora em Direito e docente no Instituto Politécnico de Leiria, Portugal

EXCERTOS

“No que concerne à arbitragem institucionalizada, esta traduz-se na criação de estruturas arbitrais com regras e árbitros próprios, competentes para a resolução de determinados litígios no âmbito da sua competência, permanecendo em funcionamento após cada decisão arbitral, tal como se estabelece no artigo 62º da LAV”

“Os centros de arbitragem de conflitos de consumo constituem, assim, entidades institucionalizadas, competentes para a resolução através da arbitragem de litígios em matéria de direito de consumo e, no âmbito que nos ocupa, de conflitos relativos à prestação de serviços públicos essenciais”

“Independentemente da concepção de serviço público adotada, certo é que a relação jurídica entretecida nesta sede envolve como sujeitos principais o prestador do serviço, por um lado, e o utente do mesmo, por outro”

“Por litígios de consumo entende-se os que decorram do fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”

“Dados estatísticos revelam que mais da metade dos processos resolvidos nos centros de arbitragem de conflitos de consumo findam por acordo obtido em sede de mediação e conciliação”

Introdução

Os serviços públicos essenciais, pela impreteribilidade das necessidades que satisfazem, granjearam do legislador uma especial atenção normativa, vertida na Lei 23/96, de 26 de julho (LSP). As especificidades intrínsecas à prestação dos preditos serviços repercutem-se necessariamente na própria litigiosidade inerente a este setor, que exigirá, além do mais, uma urgente, efetiva e adequada resolução dos conflitos que emergem nesta sede.

Este objetivo terá norteado o legislador a introduzir, através da Lei 6/2011, de 10 de março, o atual n. 1 do artigo 15º da LSP, nos termos do qual “*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*”. Desta norma resulta, por um lado, a consagração da arbitragem necessária neste âmbito, vinculando de forma obrigatória, ainda que unilateralmente, o prestador do serviço. Por outro lado, o legislador atribui expressamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo a competência para a resolução de conflitos em matéria de serviços públicos essenciais.

No que concerne ao caráter necessário da arbitragem, a sua admissibilidade à luz da Constituição da República Portuguesa tem sido afirmada pela jurisprudência do Tribunal Constitucional. A título de exemplo, o Acórdão 32/87¹ prescreve que “depois da revisão constitucional de 1982, e face à nova redação então dada ao art. 212º, n. 2, da Constituição, passou a ser insuscetível de qualquer discussão e admissibilidade, na ordem jurídica portuguesa, de tribunais arbitrais. E, não distinguindo o preceito entre tribunais arbitrais ‘voluntários’ e ‘necessários’, não existe razão para se haverem por consentidos só os primeiros, e não os segundos. (...) Decorre do exposto, em suma, que quer já face ao texto primitivo da Constituição, quer agora, face à disposição expressa do art. 212º, n. 2, se haviam e hão de considerar admissíveis os tribunais arbitrais necessários”².

Não obstante a pertinência da aplicação da arbitragem em matéria de serviços públicos essenciais e a sua admissibilidade constitucional, a prescrição normativa ínsita no artigo 15º da LSP tem repercussões na prática dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, podendo contender, em alguns aspectos, com a realidade vigente nestes tribunais arbitrais, como veremos no presente trabalho.

1. Arbitragem necessária: uma prerrogativa unilateral do consumidor

O artigo 15º da LSP consagra, como referimos, a arbitragem necessária para a resolução de conflitos em matéria de serviços públicos essenciais³. Contudo, esta obrigatoriedade é unilateral, uma vez que apenas vincula o prestador do serviço. De fato, decorre da predita norma que para o utente do serviço a arbitragem mantém o seu carácter voluntário, assente no princípio da autonomia da vontade, podendo este optar por resolver o seu conflito ou pelas vias judiciais ou pela arbitragem. Contudo, se o utente optar pela arbitragem, ao abrigo do artigo 15º da LSP, o prestador do serviço está vinculado à apreciação do litígio pelo tribunal arbitral, sendo para este uma via obrigatória ou necessária, que ele não pode recusar.

Esta prescrição tem duas consequências jurídicas relevantes. Por um lado, torna desnecessária a celebração de uma convenção de arbitragem, bastando que o utente de um serviço público essencial apresente a sua reclamação junto de um centro de arbitragem de conflitos de consumo para que o processo siga os seus termos nesta entidade. Por outro lado, se o prestador do serviço intentar uma ação relativa a um conflito em matéria de serviços públicos essenciais, pode o utente demandado invocar por exceção a preterição de tribunal arbitral necessário⁴.

A opção pela via da arbitragem suspende, nos termos do n. 2 do artigo 15º da LSP, os prazos de prescrição consagrados no artigo 10º, n.ºs 1 e 4, da mesma lei, reforçando-se, desta forma, a possibilidade de recurso aos tribunais arbitrais.

2. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo

O artigo 15º, n. 1, da LSP, comete aos centros de arbitragem de conflitos de consumo a resolução dos litígios relativos aos serviços públicos essenciais, optando de forma expressa pela arbitragem institucionalizada e excluindo a possibilidade de criação pelas partes de um tribunal arbitral *ad hoc*.

Traçando a distinção entre ambas⁵, cumpre indicar que na arbitragem *ad hoc* está em causa a criação pontual de um tribunal arbitral para a resolução de um determinado litígio, tribunal que se extingue após a tomada de decisão pelos árbitros. Deste modo, a existência de um tribunal arbitral *ad hoc* depende do surgimento efetivo de um conflito entre as partes, apenas se constituindo quando seja necessário e que se extingue uma vez decidido o litígio⁶. A sua criação exige a celebração de uma convenção de arbitragem, a escolha do(s)

árbitro(s) e, ainda, a determinação das regras de procedimento aplicáveis, nos termos regulamentados na atual Lei da Arbitragem Voluntária – Lei 63/2011, de 14 de dezembro (LAV).

Desta feita, compreende-se a preferência legislativa pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo manifestada no artigo 15º da LSP, uma vez que as diligências inerentes à constituição de um tribunal *ad hoc* consumirão tempo e implicarão esforços difíceis de compaginar com a celeridade reclamada na resolução de conflitos relativos aos serviços públicos essenciais. Acresce que a tramitação necessária à criação *ex novo* de um tribunal arbitral poderia provocar a desistência das partes e a opção pelas vias judiciais ou mesmo a renúncia à própria resolução do conflito⁷.

No que concerne à arbitragem institucionalizada, esta traduz-se na criação de estruturas arbitrais com regras e árbitros próprios, competentes para a resolução de determinados litígios no âmbito da sua competência, permanecendo em funcionamento após cada decisão arbitral, tal como se estabelece no artigo 62º da LAV. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo constituem, assim, entidades institucionalizadas, competentes para a resolução através da arbitragem de litígios em matéria de direito de consumo e, no âmbito que nos ocupa, de conflitos relativos à prestação de serviços públicos essenciais.

No ordenamento jurídico português, estes centros podem agrupar-se em duas categorias essenciais. Por um lado, os centros de competência horizontal ou genérica de âmbito regional, habilitados para a resolução de litígios decorrentes de uma relação jurídica de consumo, os quais apresentam, contudo, limitações de ordem territorial, uma vez que abrangem somente os concelhos estabelecidos nos seus estatutos. Neste grupo inserem-se os centros de Lisboa, Coimbra, Porto, Vale do Cávado, Vale do Ave, Algarve e Região Autónoma da Madeira.

Face à limitação territorial apontada, que deixava a descoberto todos os conflitos de consumo ocorridos fora da jurisdição dos preditos centros, foi criado em 2009 o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), com competência subsidiária para os conflitos de consumo não abrangidos pelos centros regionais⁸.

Paralelamente, existem ainda os centros de competência vertical, que, tendo âmbito territorial nacional, apenas julgam determinados conflitos em razão da matéria. Integram esta categoria o CASA⁹ (para o setor automóvel) e o CIMPAS¹⁰ (no âmbito dos seguros).

A natureza jurídica dos serviços públicos essenciais não granjeia consenso na doutrina

Atendendo ao conteúdo material típico dos conflitos relativos aos serviços públicos essenciais, estarão em causa no artigo 15º da LSP os centros de competência genérica.

2.1. Legitimidade ativa para o “utente” ou apenas para o consumidor?

A natureza jurídica dos serviços públicos essenciais não granjeia consenso na doutrina. À tese subjetivista que coloca a prestação deste tipo de serviços sob a égide da administração, contrapõe-se a tese objetivista que apõe o acento tónico no tipo de necessidades básicas dos cidadãos que lhe são inerentes¹¹. Independentemente da concepção de serviço público adotada, certo é que a relação jurídica entretida nesta sede envolve como sujeitos principais o prestador do serviço, por um lado, e o utente do mesmo, por outro¹².

Por prestador do serviço considera o artigo 4º da LSP *toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n. 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão*.

No que concerne ao utente, o legislador entende estar em causa *qualquer pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obrigue a prestá-lo* (artigo 1º, n. 3, da LSP). Daqui decorre a consagração de um conceito mais amplo do que a noção de consumidor patente na Lei de Defesa do Consumidor – Lei 24/96, de 31 de julho. Como refere Ricardo Amaral da Costa, a prescrição legislativa relativa ao conceito *lato de utente* justifica-se “pela vulnerabilidade de todos os sujeitos que recorrem a estes serviços, dada a especificidade técnica dos mesmos, a posição de monopólio em que amiúde se encontra o prestador e a situação de dependência funcional em que deixam a vida e a atividade humanas”¹³.

Este alargamento da figura do “utente” a pessoas singulares e coletivas levantaria dificuldades relativamente à regra vigente nos centros de arbitragem de conflitos de consumo quanto à legitimidade ativa para desencadear o processo arbitral, uma vez que apenas o consumidor tem a possibilidade de apresentar a respectiva reclamação, vigorando, nesta questão, a regra da unilateralidade ou unidirecionalidade¹⁴. Por esta razão, o legislador restringiu a aplicação do artigo 15º da LSP e, conseqüentemente, da arbitragem necessária apenas aos *utentes que sejam pessoas singulares*, excluindo as pessoas coletivas.

Esta norma é exemplificativa de como a unilateralidade destes centros deve ser superada. Efetivamente, será legítimo questionar que razão justifica a exclusão da apresentação de uma reclamação por uma pessoa coletiva utente de um serviço público essencial, quando a especial proteção legal no âmbito

dos serviços públicos resulta primordialmente da essencialidade do serviço em causa e da vulnerabilidade do utente, seja ele uma pessoa singular ou coletiva. Acresce que a *ratio* subjacente ao artigo 15º da LSP será a de possibilitar uma resolução adequada, célere e eficaz dos conflitos de consumo verificados nesta sede. Destarte, consideramos que a competência dos centros de arbitragem deve definir-se por critérios de ordem material, assentes na existência de uma relação jurídica de consumo, e não em razões subjetivas baseadas na pessoa do reclamante, uma vez que em causa não estão tribunais de defesa do consumidor. Tal como já afirmámos, a consolidação de um verdadeiro sistema de justiça arbitral de consumo não se compadece com as vigentes limitações *intuitu personae*¹⁵.

2.2. Competência material: litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais

O legislador refere expressamente no n. 1 do artigo 15º da LSP que à arbitragem necessária estarão sujeitos os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais.

Por litígios de consumo entende-se, de acordo com o artigo 2º, n. 1, da LDC, os que decorram do fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios. Acresce que, nos termos do n. 2 da citada norma, são ainda litígios de consumo os que decorram do fornecimento, prestação ou transmissão de bens, serviços e direitos pelos organismos da administração pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.

Do exposto, fica claro que os conflitos inerentes aos serviços públicos essenciais integram o conceito de litígio de consumo. Com efeito, em causa estarão situações de litigiosidade relativas à prestação dos serviços públicos essenciais, elencados no artigo 1º, n. 2, da LSP, ainda que prestados pela própria administração pública ou por empresas públicas concessionadas.

A título exemplificativo poderemos apontar reclamações relativas aos tarifários e preços praticados pelo prestador do serviço; à qualidade da prestação do serviço de água, luz, gás ou ao corte injustificado desses mesmos serviços; à faturação indevida por consumos não realizados; ou à responsabilidade civil por danos causados pela prestação do serviço, comuns, designadamente, ao nível do fornecimento de energia eléctrica.

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo, atualmente autorizados e em funcionamento, serão então competentes para dirimir estes ou outros litígios relativos à prestação de serviços públicos essenciais. Levanta-se, contudo, a questão da sua competência em razão do valor, uma vez que os centros em análise consagram, de forma genérica, restrições quantitativas à apresentação de uma reclamação. Aquando do seu surgimento, os regulamentos destes centros restringiam a sua aplicação a litígios de valor inferior à alçada dos tribunais de primeira instância (5.000 euros). Paulatinamente, foi-se verificando uma tendência para aumentar esta barreira. O Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL) protagonizou a primeira abertura destes organismos a conflitos de valor superior, fazendo depender a sua competência da alçada do Tribunal da Relação¹⁶. O CIAB de Vale do Cávado abrange atualmente quaisquer litígios de consumo *independentemente do valor*¹⁷. Mas esta não é ainda uma realidade uniforme e contende com a definição e aplicação de custas nestes centros, inicialmente de índole gratuita.

No que concerne aos litígios no âmbito dos serviços públicos essenciais, não estabelecendo o artigo 15º da LSP quaisquer restrições quanto ao valor, poderão ser submetidos a arbitragem todos os conflitos que surjam nesta matéria, independentemente das quantias reclamadas ou dos montantes em causa. Consequentemente, se num caso concreto for ultrapassado o valor estabelecido por um determinado centro regional, terá o utente de recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), com competência subsidiária, por forma a ver resolvido o seu litígio através da arbitragem.

2.3. Questões procedimentais

O procedimento de resolução de conflitos de consumo nos centros de arbitragem em análise é estabelecido nos respectivos regulamentos¹⁸. Deste fato resulta que cada centro tem regras específicas, diferentes, por vezes, dos demais. Assim, um mesmo litígio relativo à prestação de um serviço público essencial poderá ser submetido a diferentes procedimentos se ocorrido na cidade de Coimbra ou em Braga, o que certamente constitui um fator de heterogeneidade pouco favorável à criação e consolidação de um sistema de justiça arbitral de consumo uniforme, conforme já aludimos.

Regra geral, este procedimento divide-se em três fases distintas. Primeiramente é levada a cabo uma tentativa de resolução do conflito por acordo das partes através da mediação e da conciliação. Estes mecanismos são promovidos pelo diretor do centro (ou por um assessor jurídico) no sentido de tentar alcançar-se

uma solução concertada que satisfaça ambas as partes. Constituem, por isso, vias autocompositivas, que conferem às partes o poder de solucionar a sua própria disputa. Em causa não estará a concretização da máxima *mais vale um mau acordo do que uma boa demanda*, mas a realização da autonomia das partes que deve nortear as relações intersubjetivas e a convivência social.

Falhada esta tentativa de composição amigável do litígio, o processo segue para julgamento arbitral, cabendo ao juiz-árbitro a decisão do litígio. Antes de iniciada a audiência de julgamento pode (e deve) ser encetada nova tentativa de conciliação, desta feita levada a cabo pelo árbitro.

Dados estatísticos revelam que mais da metade dos processos resolvidos nos centros de arbitragem de conflitos de consumo findam por acordo obtido em sede de mediação e conciliação¹⁹. Este fato é revelador da importância destes centros na resolução pacífica e célere da litigiosidade ao nível do direito do consumo.

Por outro lado, revela que o legislador poderia ter alargado o artigo 15º da LSP a outras entidades que igualmente promovem a resolução extrajudicial de litígios através de mediação e conciliação, mormente em matéria de serviços públicos essenciais. Estamos a referir-nos, por exemplo, à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos – ERSE, que, em 2002, aprovou o seu regulamento de mediação e conciliação de conflitos²⁰. Nesse mesmo ano, 42% das reclamações submetidas a mediação nesta entidade ficariam resolvidas por acordo.

Conclusão

Os litígios em matéria de serviços públicos essenciais partilham das mesmas especificidades inerentes aos conflitos em matéria de direito do consumo. Com efeito, surgem no âmbito de uma relação jurídica que opõe o prestador do serviço, por um lado, ao utente, por outro, apresentando-se este último numa especial situação de vulnerabilidade pela essencialidade do serviço de que é credor.

A fragilidade do utente resultante da sua dependência face à prestação dos serviços públicos essenciais, até pelo monopólio que caracteriza estes setores, é reiterada aquando do surgimento de um conflito nesta sede. Desta feita, a proteção legislativa não se deve restringir à celebração e cumprimento de um contrato de fornecimento do serviço, devendo estender-se, de igual modo, à fase em que os conflitos emergem.

Esta circunstância terá motivado o legislador a introduzir o atual n. 1 do artigo 15º da LSP, consagrando a possibilidade de o utente poder recorrer aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nos termos que explanámos no presente trabalho, ficando o prestador do serviço vinculado à opção do consumidor.

As meras intenções legislativas vertidas em normas não serão, contudo, suficientes para se atingirem os efeitos almejados. A alteração legal do artigo 15º da LSP, introduzida em 2011, traduziu-se num aumento da procura dos atuais centros de arbitragem de conflitos de consumo. Dados estatísticos revelam que de 2011 para 2012 o número de processos relativos só ao setor da eletricidade, água e gás aumentou significativamente²¹.

Neste contexto, as intenções normativas do legislador terão de ser acompanhadas de um reforço dos meios humanos e financeiros atribuídos aos preditos centros, por forma a poderem responder cabalmente ao aumento da procura evidenciada.

Tendo em conta que estão em causa organismos geridos por associações sem fins lucrativos e cuja gratuidade constitui (ainda) a tônica dominante relativamente aos serviços prestados, haverá que promover mudanças a nível do seu financiamento, para que não se provoque a sua asfixia económica. A aprovação de tabelas de custas (ainda que prevendo montantes moderados) para processos superiores à alçada dos tribunais de primeira instância (5.000 euros) ou o aumento dos subsídios concedidos pelo Ministério da Justiça²² constituem medidas essenciais para se manter a vitalidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Debate-se a este nível a possibilidade de parcerias público-privadas, através de protocolos de financiamento pelos próprios prestadores de serviços públicos essenciais. A concretizar-se esta medida, consideramos que os preditos protocolos não devem ser firmados individualmente por cada centro de arbitragem, sob pena de poder colocar-se em causa a sua isenção e imparcialidade. Na verdade, o financiamento direto pelo agente económico poderia criar a imagem de que os operadores estariam a subsidiar os seus próprios tribunais arbitrais. Destarte, tais protocolos devem ser estabelecidos entre as entidades reguladoras do setor e o Ministério da Justiça, que depois dividiria pelos centros existentes as verbas recebidas.

Coimbra, 10 de outubro de 2013

NOTAS

1 Publicado no *Diário da República*, n. 81, 2ª série, de 7 de abril de 1987. No mesmo sentido, vejam-se, ainda, os acórdãos do Tribunal Constitucional n. 33/88 e 86/88.

2 O artigo 212º, n. 2, da Constituição da República Portuguesa referido no acórdão corresponde ao atual artigo 209º, n. 2.

3 Defendendo a introdução de tribunais arbitrais necessários no âmbito do direito do consumo, veja-se: FROTA, Mário (2009). “Arbitragem institucional”, *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n. 57, apDC, p. 49-55.

4 Sobre a preterição de tribunal arbitral no novo Código de Processo Civil, veja-se: PAIS DE AMARAL, Jorge Augusto (2013). *Direito processual civil*, 11. ed. Almedina.

5 Sobre esta distinção, veja-se: SANTOS, António Marques dos (2002). “Arbitragem no Direito do Consumo”, *Estudos do Instituto do Direito do Consumo*, Luís Menezes Leitão (coord.), v. I, Almedina, p. 281-96.

6 Cfr. BANDEIRA, Susana Figueiredo (2002). “A Mediação como Meio Privilegiado de Resolução de Litígios”, *Julgados de paz e mediação – um novo conceito de justiça*, A.A.F.D., Lisboa, p. 113.

7 Neste sentido, António Marques dos Santos refere que a arbitragem *ad hoc* acarreta, regra geral, despesas e custos mais ou menos avultados, pelo que é frequente na resolução de conflitos jurídicos de montantes significativos e que não se compadeçam com as delongas de um processo judicial, como, por exemplo, os decorrentes de contratos internacionais entre empresas multinacionais. Cfr. SANTOS, António Marques dos (2002). “Arbitragem no Direito do Consumo”, *Estudos do Instituto do Direito do Consumo*, Luís Menezes Leitão (coord.), v. I, Almedina, p. 281-96.

8 Para mais informações sobre o CNIACC, veja-se o seu *website*: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/index.php>.

9 Tendo entrado em funcionamento no dia 4 de abril de 1994, com competência exclusiva para dirimir litígios decorrentes da prestação de serviços de reparação automóvel, o CASA tem hoje as suas competências materiais alargadas igualmente a litígios decorrentes do fornecimento de combustíveis e da compra e venda de veículos novos ou usados, assumindo-se como um centro de natureza setorial, ganhando a designação de Centro de Arbitragem do Setor Automóvel. Veja-se o seu *website*: www.centroarbitragemsectorauto.pt.

10 O Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros resulta do alargamento de competências do anterior CIMASA (limitado ao setor do seguro automóvel) promovendo, presentemente, a resolução de litígios decorrentes de contratos de seguros dos ramos de automóvel; responsabilidade civil familiar, de exploração, do caçador e de uso e porte de arma e seguro multirriscos comercial e habitacional. Veja-se o seu *website*: <http://www.cimpas.pt>.

¹¹ Analisando a natureza jurídica dos serviços públicos essenciais, veja-se, entre outros, AMARAL DA COSTA, Ricardo J. (2012). “Os serviços públicos essenciais: perspectiva geral”, *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n. 70, apDC, p. 54-5.

¹² Sobre o âmbito de aplicação da Lei 23/96, veja-se, entre outros, o Acórdão do Tribunal da Relação de Évora, de 1º de março de 2012 (processo 383222/10.0YIPRT.E1) no qual se decide que o “serviço de manutenção Webconstitui parte integrante do serviço de comunicações eletrónicas que visa assegurar, permitindo o seu bom funcionamento, pelo que nada justifica o seu afastamento do regime legal estabelecido para o fornecimento de serviço de comunicações de dados”.

¹³ AMARAL DA COSTA, Ricardo J. (2012). “Os serviços públicos essenciais: perspectiva geral”, *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n. 70, apDC, p. 57.

¹⁴ Esta regra resulta da circunstância dos vários regulamentos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo se referirem expressamente à possibilidade de contestação apenas pelo agente económico, donde decorre que as respectivas reclamações apenas poderão ser submetidas pelo consumidor. A título de exemplo, veja-se, o artigo n. 11 do Regulamento do CIMAAL ou o artigo n. 11 do Regulamento do Centro de Arbi-

tragem de Conflitos de Consumo do Porto. A exceção a esta regra é promovida pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (TRIAVE) que, no artigo n. 7 do seu regulamento, vem prescrever que “*quer o agente económico, que tenha aderido genericamente, quer o consumidor poderão desencadear o processo de mediação, eventualmente seguido de arbitragem, com vista à resolução dos conflitos de consumo*”. Alarga-se, assim, a competência do TRIAVE também aos operadores que subscrevam uma *declaração de adesão genérica*, traduzida na convenção através da qual os agentes económicos se obrigam a submeter à arbitragem de cada centro todos os eventuais litígios emergentes no seu estabelecimento comercial (se o consumidor concordar), bem como a inserirem cláusulas compromissórias nos contratos que celebrem com consumidores, designando o centro como entidade competente para resolver o conflito. A adesão genérica subscrita é depois publicitada nos estabelecimentos comerciais através da colocação de um símbolo respectivo, tentando-se granjear a confiança dos consumidores pela imagem de credibilidade que proporciona. Sobre a eficácia da declaração de adesão genérica, veja-se: CAPELO, Maria José, “A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n. 1, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 1999, p. 110-3.

¹⁵ MARQUES CEBOLA, Cátia (2012). “Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 2, p. 11-46.

¹⁶ Cfr. OLIVEIRA, Isabel (2000). “A Arbitragem de Consumo”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n. 2, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, p. 405.

¹⁷ Ver artigo 5º, n. 1, do regulamento respectivo, disponível em http://www.ciab.pt/01_f.htm, acessido a 9 de março de 2012.

¹⁸ Tiveram-se em conta na nossa análise os regulamentos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo constantes dos respetivos *websites*.

¹⁹ Cfr. Estatísticas da Justiça, acessíveis no seguinte endereço eletrónico, acessido a 5 de outubro de 2013, http://www.siej.dgpj.mj.pt/webeis/index.jsp?username=Publico&pgmWindowName=pgmWindow_635166046254675000.

²⁰ Veja-se também o Regulamento n. 460/2011, da ERSE, publicado no *Diário da República*, n. 145, 2ª série, de 29 de julho de 2011.

²¹ Ver Estatísticas da Justiça disponíveis no seguinte endereço eletrónico, http://www.siej.dgpj.mj.pt/webeis/index.jsp?username=Publico&pgmWindowName=pgmWindow_635166565360000000.

²² Veja-se o Despacho n. 1.454/2010, publicado no *Diário da República*, II Série, n. 14, de 21 de janeiro de 2010.