

DIREITO DO
CONSUMO

PARTE II

2019/2020



1.	Introdução à RALC.....	4
1.1.	Reflexões iniciais	4
1.2.	Origem e evolução	5
1.3.	Alteração legislativa de 2019 ao artigo 14º LDC	5
1.4.	Litígios de consumo.....	6
1.4.1.	Conceito de consumidor	6
1.4.2.	Litígios excluídos do âmbito da Lei 144/2015	7
1.4.3.	Âmbito de aplicação espacial da Lei 144/2015	7
1.5.	Procedimentos de RALC	7
1.6.	Fundamentos e relevância da RALC.....	7
2.	Entidades de RALC.....	8
2.1.	Centros de informação autárquicos ao consumidor (CIAC).....	8
2.2.	Centros de arbitragem	9
2.2.1.	Competência em função da matéria.....	10
2.2.2.	Competência em função do território	11
2.2.2.1.	Caso especial do CNIACC.....	11
2.2.2.2.	Contratos celebrados à distância	12
2.2.2.3.	Contratos celebrados fora do estabelecimento.....	12
2.2.3.	Competência em função do valor	12
2.3.	Entidades reguladoras.....	13
2.4.	Associações de profissionais e de consumidores.....	13
2.5.	Julgados de paz	13
3.	Princípios da RALC.....	14
3.1.	Princípio da unidirecionalidade.....	14
3.2.	Princípio do processo equitativo.....	14
3.2.1.	Igualdade	14
3.2.2.	Defesa e contraditório.....	15
3.2.3.	Imparcialidade e independência	15
3.2.4.	Fundamentação.....	15
3.3.	Princípio da voluntariedade	16
3.3.1.	Cláusulas de RALC.....	16
3.3.2.	Mediação.....	16
3.3.3.	Arbitragem	16
3.4.	Princípio da acessibilidade	17
3.4.1.	Facilidade de acesso	17
3.4.2.	Plena cobertura geográfica e setorial	17
3.4.2.1.	Recusa de tratamento de um litígio	17

3.4.3.	Gratuidade ou custos moderados.....	18
3.4.4.	Apoio judiciário e representação forense	18
3.5.	Princípio da celeridade processual.....	18
3.6.	Princípio da publicidade e princípio da confidencialidade.....	19
3.6.1.	Julgados de paz.....	20
3.6.2.	Mediação.....	20
3.6.3.	Arbitragem	20
3.7.	Princípio da informação sobre a RALC	20
4.	Mediação.....	21
4.1.	Qualificação.....	21
4.2.	Suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição.....	22
4.3.	Homologação do acordo	22
5.	Conciliação	24
5.1.	Conceito de conciliação e distinção da mediação.....	24
5.2.	Regime jurídico da conciliação em matéria de consumo.....	25
5.3.	Conciliação nos regulamentos dos centros de arbitragem de consumo	25
6.	Arbitragem	26
6.1.	Adesão plena a centros de arbitragem de consumo	26
6.2.	Arbitragem nos serviços públicos essenciais	28
6.2.1.	Pressupostos	28
6.2.2.	Qualificação jurídica	29
6.3.	Definição das regras processuais aplicáveis.....	29
6.4.	Interpretação e aplicação das regras dos regulamentos dos centros de arbitragem.	31
6.5.	Reconvenção	31
6.6.	Intervenção de terceiros	32
6.7.	Impugnação da sentença arbitral.....	32
6.7.1.	Recurso.....	33
6.7.2.	Ação de anulação	33
6.7.3.	Oposição à execução.....	34
Apontamentos das aulas.....		34
11 de maio de 2020.....		34
13 de maio de 2020.....		44
18 de maio de 2020.....		48
20 de maio de 2020.....		54

1. Introdução à RALC

1.1. Reflexões iniciais

Meios de RALC: negociação, mediação, conciliação e arbitragem.

Primeiro momento: **Negociação** - numa negociação bem-sucedida, as partes chegam a acordo e temos a questão resolvida; o litígio termina.

Estes meios estimulam a resolução consensual dos litígios.

De facto, os tribunais judiciais não são adequados para os litígios de consumo. Por que razões?

- ➔ 1ª razão prende-se com os custos: elevado custo dos tribunais judiciais (do processo) associado ao baixo valor do litígio, o que não justifica o recurso a estes tribunais;
 - ➔ É comum a todos os EM da UE os problemas de aplicação das regras materiais aos litígios de consumo, uma vez que estes têm, por norma, um valor muito reduzido quando considerados isoladamente;
 - ➔ Também a representação obrigatória (nos tribunais judiciais) em litígios de valor superior a 5000€, se for o caso, tem um custo associado;
- ➔ 2ª razão, está relacionada com a celeridade do processo; os meios de RAL têm uma celeridade significativamente superior;
- ➔ 3ª razão, a vantagem das partes poderem participar na mediação;
- ➔ 4ª razão, a complexidade do processo; a mais pequena falha na maneira como a ação é proposta, leva ao seu insucesso;
- ➔ 5ª razão, a mediação e arbitragem decisivos para salvaguardar as posições jurídicas das partes e manutenção das relações.

Nota: Grande parte dos litígios de consumo acabam por não ser resolvidos em lado nenhum porque, muitas vezes, nem sequer há informação suficiente por parte dos consumidores, relativamente à existência destes meios de resolução de litígios.

Nota: Nos litígios de grande valor económico, nos grandes contratos nacionais e internacionais, as empresas incluem, normalmente, cláusulas arbitrais – cláusulas compromissórias para resolverem por via da arbitragem – por não quererem resolver os litígios junto dos tribunais judiciais.

Sobre a mediação e arbitragem...

Não preveem qualquer custo (ou custos reduzidos) nem para o consumidor nem para a empresa, pelo que é o Estado¹ que financia estes centros de arbitragem. Estes centros são entidades privadas, – **associações de direito privado** – compostas quer por associações de consumidores e associações representantes de profissionais² (em regra em igual número).

→ **Nota:** estes centros não são de proteção dos consumidores. São centros de resolução de litígios entre consumidores e profissionais, assente, claro, no princípio da igualdade entre as partes, como veremos.

O consumidor nunca pagará nada até ao fim da mediação ou arbitragem. No fim do processo, eventualmente poderá ser requerido ao consumidor algum valor, porém esse valor tem de ser reduzido.

1.2. Origem e evolução³

A arbitragem de consumo existe em Portugal desde 1989. O primeiro centro de arbitragem de consumo em Portugal foi o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), em 1999. Quando surgiu em Portugal não havia legislação sobre esta matéria.

A nível europeu havia alguns instrumentos não vinculativos sobre a RALC nos vários EM.

Num segundo momento, começou a existir, em algumas diretivas de direito do consumo, regras específicas em que se instava aos EM a criar mecanismos de RALC que pudessem ser utilizados pelos consumidores. Nesse momento, surgiu também uma diretiva setorial no setor da mediação (que não era específica para os litígios de consumo). O Tribunal de Justiça foi chamado pela primeira vez para se pronunciar sobre RALC, concluindo que uma cláusula compromissória, impondo a arbitragem ou a mediação num contrato, era inválida ou não vinculativa – o consumidor tem sempre a possibilidade de requerer aos tribunais judiciais.

Um terceiro momento na evolução da legislação europeia, pautou-se pela adoção de instrumentos vinculativos em matéria de RALC: a **Diretiva 2013/11/EU** – a qual foi transposta pela Lei 144/2015, em Portugal – e o **Regulamento ODR**⁴ – cria uma plataforma europeia de litígios online.

1.3. Alteração legislativa de 2019 ao artigo 14º LDC

A **Lei 63/2019** veio estabelecer que em todos os litígios de consumo, de valor ≤ 5000€, o consumidor tem direito a impor aos profissionais a resolução do litígio em sede de arbitragem. Até 2019, apenas alguns litígios estavam obrigados à arbitragem necessária.

¹ Estado central ou, por vezes, as autarquias locais ou de juntas metropolitanas (numa perspetiva descentralizada).

² Exemplo: a DECO. É associada de um série de centros de arbitragem.

³ Este ponto contém apenas apontamentos da aula. A fim de aprofundar mais o estudo, ver páginas 16 a 23 do Manual.

⁴ Resolução de Litígios Online.

JORGE M. CARVALHO considera que isto foi a maior revolução de sempre no direito do consumo em Portugal, porque significa que o consumidor tem um mecanismo mais célere para resolução dos seus litígios.

1.4. Litígios de consumo

O litígio de consumo, como já sabemos, é delimitado pelo conceito de consumidor, conceito esse que varia consoante o contexto legal.

A Diretiva RALC foi transposta pela **Lei 144/2015**.

O litígio tem de decorrer de um contrato entre o consumidor e um profissional (relação de consumo). A Lei 144/2015 não se aplica aos litígios entre profissionais e particulares.

Objeto do litígio → contrato de c.v. ou contrato de p.s.

1.4.1. Conceito de consumidor

Art. 3º/d) Lei 144/2015.

Elemento subjetivo – *pessoa singular*;

Elemento objetivo – aplica-se aos litígios *resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (art. 2º/1)*.

- Deste preceito não se deve retirar que estão excluídos do âmbito de aplicação contratos de crédito ou contratos de locação p.e. A referência expressa aos contratos de compra e venda e de prestação de serviços resulta da sua especial importância no contexto do mercado interno, não tendo como objetivo excluir a aplicação do diploma a outros tipos contratuais.

Elemento teleológico – *atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional* → no fundo, o mesmo que a LDC quer dizer com o *uso não profissional*.

- Casos de uso misto? Prevalece o **uso predominante**⁵.
- Momento em que deve ser verificado o destino a dar ao bem ou serviço? Momento da celebração do contrato.

Elemento relacional – O conceito de consumidor do art. 3º/d) não inclui o elemento relacional. Esse vem consagrado na **alínea e)**. Pela leitura desta alínea percebemos que, não resulta deste elemento relacional que o objetivo seja a obtenção de benefícios por parte do profissional, abrangendo-se, assim, p.e., a oferta de brindes, que têm um conteúdo promocional e se inserem numa atividade económica que visa a obtenção de benefícios, embora não o lucro imediato. No mesmo sentido a LDC.

⁵ Ac. TRE, de 29/1/2015.

1.4.2. Litígios excluídos do âmbito da Lei 144/2015

Art. 2º/2 (+ páginas 37 a 40 do Manual)

Nota: os litígios decorrentes da relação entre advogado e cliente não estão excluídos do âmbito de aplicação da Lei 144/2015 (art. 2º/2). Esta será, portanto, aplicável sempre que estejam preenchidos os elementos do conceito de consumidor.

1.4.3. Âmbito de aplicação espacial da Lei 144/2015

Art. 2º/1 – as partes devem residir ou estar estabelecidas *em Portugal ou em outro EM da UE*.

→ V. definição de **litígio nacional** no art. 3º/h).

A Diretiva RALC tem muita atenção aos litígios transfronteiriços, uma vez que as diferenças entre os procedimentos de RALC existentes nos vários EM podem desincentivar a atuação dos consumidores e profissionais no mercado interno.

→ Atenção: o respeito pela concorrência impõe que estes procedimentos devam obedecer aos mesmos princípios e regras também nos litígios nacionais, com o intuito de evitar diferentes níveis de acesso por parte do consumidor ou custos de transação disparem para os profissionais.

Nota: O âmbito de aplicação espacial limitado da Lei 144/2015 não afeta a competência dos centros de arbitragem de consumo.

1.5. Procedimentos de RALC

A Diretiva RALC recorre a uma cláusula aberta no seu art. 4º/g), de acordo com a qual os procedimentos de RALC devem reunir em simultâneo, três requisitos:

- Inclusão no âmbito de aplicação da Diretiva;
- Cumprimento dos requisitos nela enunciados;
- Condução por uma entidade de RAL.

Já a Lei 144/2015 optou por concretizar os procedimentos de RALC – **art. 3º/j)**: mediação; conciliação; e arbitragem. Veremos mais à frente no que consistem.

1.6. Fundamentos e relevância da RALC

Tudo parte da desigualdade entre as partes – profissional tem mais poder do que o consumidor. Para evitar abusos são necessárias normas protetoras, a fim de reduzir as disparidades. É necessário, em sede desta matéria, garantir o acesso à justiça por parte do elo tendencialmente mais fraco da relação.

Os conflitos de consumo, em princípio, têm como característica principal o **reduzido valor económico**, que não justificam o recurso a tribunais judiciais – relação desequilibrada entre a vantagem (resolução do problema) e a desvantagem (custos).

Outra característica normal nas relações de consumo é a **inexistência de relações sentimentais** – têm somente que resolver aquele problema e uma possível má relação entre ambas as partes é irrelevante em termos futuros.

Em suma, as instituições tradicionais, não funcionam de forma adequada nas relações de consumo. A RALC assume um papel relevante na tentativa de maximização da riqueza social (o mercado não se regula a si próprio), equilibrando as relações e levando a que o mercado funcione sem distorções.

Primeira coisa a ressaltar, neste sentido, é que os procedimentos disponíveis nos centros de arbitragem de conflitos de consumo **são gratuitos ou têm um custo reduzido** para o consumidor⁶ (**10º/3 Lei 144/2015**).

Em segundo lugar, os processos de RALC são **céleres** → solução em tempo útil.

Também um **menor formalismo** – as partes têm a possibilidade de expor o seu caso (que não é feito através de articulados, pelo menos não é necessário) e o julgador dialoga com as partes.

Confidencialidade que caracteriza a mediação e a arbitragem. Vantagem porque protege os profissionais contra prejuízos que poderiam advir da discussão pública dos conflitos em que intervêm.

Por vezes, através principalmente a mediação e a conciliação, que são procedimentos em que se visa o consenso, é possível **preservar as relações entre as partes**. As soluções são satisfatórias para ambas as partes. Valoriza o diálogo, o que é positivo para a relação entre as partes.

2. Entidades de RALC

2.1. Centros de informação autárquicos ao consumidor (CIAC)

v. **art. 7º/1 LDC** - Trata-se, por isso, de uma medida que resulta de uma decisão tomada pelo município, sendo que existem cerca de 60 atualmente.

Grande parte dos CIAC promove a resolução de litígios entre os profissionais e consumidores por via da mediação. São, muitas vezes, a primeira entidade a que o consumidor recorre em caso de litígio, por razões de proximidade, constituindo a porta de entrada num sistema mais alargado de resolução de litígios.

Nota: Muitas os colaboradores do CIAC não têm formação no domínio da resolução de consumo nem conhecimentos jurídicos suficientes. Uns CIAC funcionam muito bem, outros muito mal.

⁶ **Portaria 1456/2001 (versão atualizada de 2019)** - Nos julgados de paz há lugar ao pagamento de uma taxa única de 70€ por processo. Esse valor é repartido em partes iguais pelo autor e pelo réu (35€). O julgado de paz reembolsa a parte vencedora no montante de 35€ da entrega inicial. Quando o processo é concluído por acordo alcançado através de mediação, a taxa é reduzida para 50€, devolvendo-se a cada uma das partes a quantia de 10€.

Competência? Em função da residência do consumidor. Se o consumidor não tem nenhum no seu município, tem que recorrer aos nacionais, que têm competência residual.

→ Competência da contraparte? Irrelevante.

Estes órgãos funcionam numa base muito **informal**, pelo que as questões de competência não são assim tão relevantes.

São muito **heterogéneos** – não têm todas as mesmas competências. Uns prestam só informação, outros tentam resolver os litígios contactando a empresa.

2.2. Centros de arbitragem

v. 14º /1 LDC

Atribuições: informação, mediação, conciliação e arbitragem de consumo.

São entidades privadas, financiadas, principalmente, pelo Estado⁷, central ou local, que também promovem a sua criação. Aqui podemos, de certa forma, excecionar o centro de arbitragem da Madeira que é do Governo Regional.

Primeiro centro de arbitragem de consumo em Portugal – CACCL (1989).

A Lei 144/2015 criou a Rede de Arbitragem de Consumo (**RAC**), monitorizada pela Direção-Geral do Consumidor (DGC). A RAC engloba centros a que se aplicam regras e princípios comuns (estabelecidos na Lei 144/2015) e que atuam num domínio específico (litígios de consumo), com o intuito de uniformizar procedimentos.

Todas as entidades de RALC integram a RAC? Não. Quais estão fora? Entidades que não são centros de arbitragem (ERSE e Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo). Também não consta da lista o CIAC.

Quanto aos centros de arbitragem em específico...

Os centros podem ser divididos em **três grupos**:

→ **Centros de arbitragem de consumo de competência genérica:**

- CACDC;
- CACRAM;
- CACCL;
- CIAB;
- CICAP;
- CIMAAL;
- CNIACC;
- TRIAVE.

→ **Centros de arbitragem de consumo de competência especializada:**

⁷ Devido ao facto de haver uma componente pública muito forte, sobretudo a nível do financiamento, o Estado acaba por exercer algum poder sobre estas entidades.

- CASA;
- CIMPAS.

→ **Centros de arbitragem de competência genérica, que também resolvem litígios de consumo:**

- CAUAL.

Dadas as especificidades resultantes da especialização, no que respeita ao segundo grupo identificado, e da maior abrangência da sua competência, no que respeita ao terceiro, parece-nos que a **RAC** é **composta** apenas pelos centros de arbitragem que integram o **primeiro grupo**.

- Apenas em relação a estes faz sentido o **objetivo de harmonização** de procedimentos ambicionado pela RAC;
- Em qualquer caso, tratando-se de entidades privadas, nenhum centro de arbitragem é obrigado a participar na RAC.

Vamos agora analisar os **critérios de competência** dos centros de arbitragem de consumo.

- Importa notar que, se um CA der uma informação a um consumidor fora do seu âmbito de competência não acarreta qualquer consequência. Do mesmo modo, um acordo obtido em mediação num CA incompetente não perde validade.

2.2.1. Competência em função da matéria

v. Regulamento dos centros.

Os CA não têm competência para resolução de litígios iniciados por associações ou fundações que atuem fora do âmbito da atividade profissional.

Cada CA tem o seu próprio regulamento que prevê a sua competência para a resolução de conflitos de consumo.

Os regulamentos mais recentes (que seguem o modelo de regulamento harmonizado), preveem a exclusão dos litígios que estejam **excluídos do âmbito de aplicação** da Lei 144/2015. Quais são eles? v. **art. 2º/2 Lei**. JORGE M. CARVALHO não compreende, no entanto, a exclusão dos litígios relacionados com os serviços de saúde, quando prestados por entidades privadas. Afirma a resultar de pressão política nesse sentido. A verdade é que a exclusão destes do âmbito de aplicação da Lei, não implica que os CA não possam tratar esses litígios.

- CAUAL, por acaso, tem nas suas áreas de intervenção principais, precisamente, a saúde;
- CACCRAM têm competência para resolver estes litígios, porque não seguem o modelo harmonizado.

Os delitos de **natureza criminal** estão também **excluídos** de todos os CA de consumo de competência genérica. Porém, tal deve ser interpretado de forma restritiva, porque os centros podem sempre resolver o litígio de consumo subjacente, e deixar a questão criminal para o tribunal judicial competente.

- Uma interpretação em sentido contrário faria com que muitos dos casos que são decididos em CA, não pudessem sê-lo. Em muitos casos está subjacente o crime de burla (217º CP), p.e.

Nota: Quanto às profissões liberais, dar apenas nota, que o CACCRAM exclui do âmbito de aplicação os litígios que resultem de débitos ocasionados no exercício de profissão liberal.

Sobre o âmbito de aplicação em razão da matéria do CASA e do CIMPAS, v. p. 60 e 61 do Manual.

2.2.2. Competência em função do território

Esta competência é fundamental para os CA de competência genérica. Quanto aos outros dois tipos, não, uma vez que têm âmbito nacional. Ou seja:

- CACDC; CACCRAM; CACCL; CIAB; CIMAAL; CNIACC; TRIAVE – v. **regulamento**; organizam-se em função da sua competência territorial.
- CASA; CIMPAS – **âmbito nacional**;
- CAUAL – **âmbito nacional**;

Todas as entidades que constam da lista elaborada pela DGC têm competência para litígios transfronteiriços e têm de aderir à plataforma de resolução de litígios em linha (online) – **6º/1/e) Lei 144/2015**.

A diretiva impõe o **princípio da plena cobertura de RALC** em todos os Estados Membros – todos os litígios de consumo que ocorram no espaço comunitário têm de ter uma forma de resolução através de RALC, mesmo que não seja essa a forma adotada.

Importante: A competência em razão do território é ressalvada em cada um dos **regulamentos** de cada centro de arbitragem. O principal critério é o **local da celebração do contrato**.

- Já nos **CIAC**, o principal critério é o da **residência**.

2.2.2.1. Caso especial do CNIACC

O CNIACC tem **âmbito nacional** (claro). A sua atuação reveste **caráter supletivo** perante os restantes CA de consumo.

- Isto surge no disposto na Diretiva, visto que não existem centros de arbitragem ou CIAC em todas os lugares. Desta forma, garante-se que todos os litígios de consumo em Portugal tenham hipótese de RALC.

A competência do CNIACC define-se pela **negativa**, i.e., tem competência em todas as áreas geográficas não abrangidas por outro CA de consumo de competência genérica. Mais, este entra em ação sempre que um CA de competência genérica ou de competência especializada, não sejam competentes por razão de valor ou de matéria.

Já em relação aos **CA de competência genérica, que também resolvem litígios de consumo** (terceiro grupo), o CNIACC não reveste carácter supletivo, sendo, aqui, de **competência concorrente**.

2.2.2.2. Contratos celebrados à distância

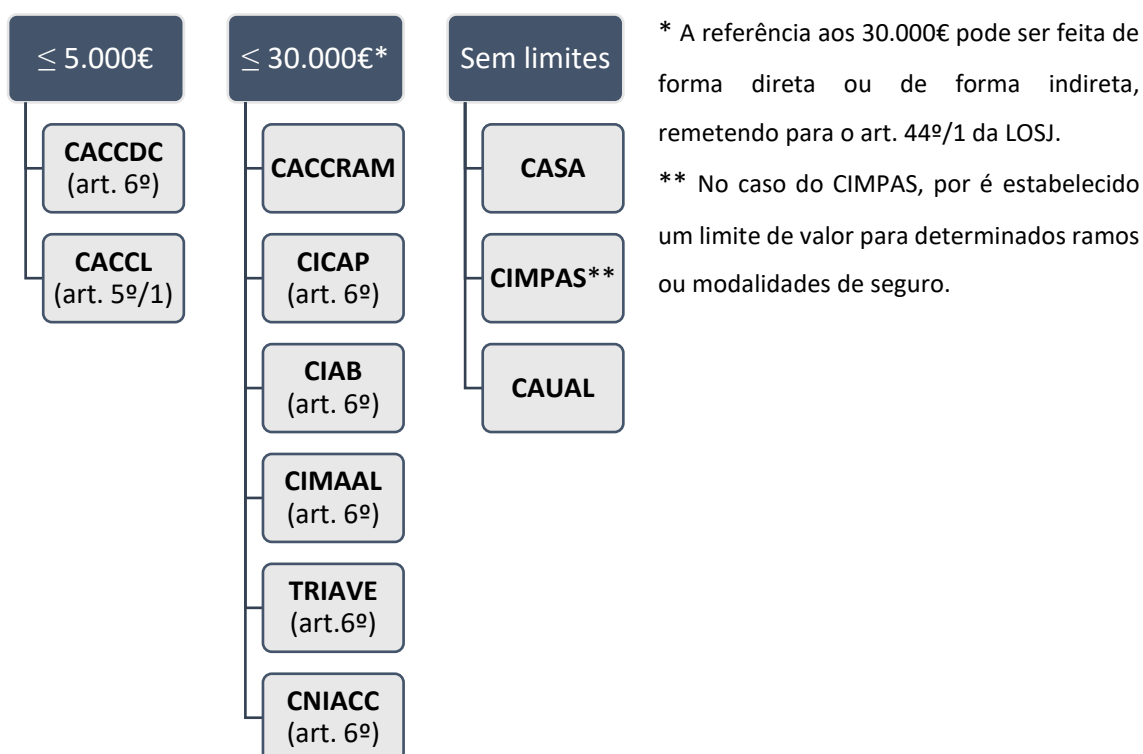
Nestes casos não é fácil a determinação do local da celebração do contrato. P.e. será relevante eu estar em pleno voo, num avião particular, com *Wi-Fi* do melhor e celebrar um contrato à distância enquanto sobrevoo o espaço aéreo do Irão? Não. Desta forma, estipulou-se que o local de celebração do contrato considera-se o **local da residência do consumidor**.

Nota: Com exceção do CNIACC, naturalmente, uma vez que, independentemente do local, será competente se não houver outro que o seja, já que tem competência subsidiária, os centros de arbitragem resolvem esta questão nos seus regulamentos, considerando-se competentes para os litígios resultantes de contratos celebrados à distância nos casos em que o consumidor resida na respetiva área geográfica (v. **art. 5º/2** dos reg. dos CA que adotaram o regulamento harmonizado).

2.2.2.3. Contratos celebrados fora do estabelecimento

A regra, aqui, é a mesma e a razão de ser é a **proteção do consumidor**, que se vê perante uma técnica de comercialização especialmente agressiva. No entanto, esta regra não afasta a regra geral do local da celebração do contrato, pelo que o consumidor pode escolher se quer o da residência ou o local da celebração do contrato.

2.2.3. Competência em função do valor



Em caso de divergência quanto ao valor do litígio, cabe ao tribunal arbitral, em última análise decidir sobre o valor, o que pode implicar uma decisão sobre a sua própria competência.

2.3. Entidades reguladoras

v. *Páginas 69 a 73 do Manual*

2.4. Associações de profissionais e de consumidores

v. *Páginas 74 a 78 do Manual*

2.5. Julgados de paz

v. **art. 209º/2 CRP**

Os julgados de paz não se focam somente em litígios de consumo. É forçado, por vezes, considerá-los entidades de RALC. Os litígios de consumo que resolvem são uma pequena parte, apenas. Vantagem: são tribunais especialmente adequados, tendo em conta os princípios que os norteiam.

Competência:

- ➔ Só para ações declarativas (**6º/1 LJP**);
- ➔ Em razão do **valor**: limite máximo de **15.000€ (8º LJP)**;
- ➔ Em razão da **matéria**: generalidade dos litígios de consumo (v. **9º/1/a) LJP**) → assim, o consumidor pode recorrer a um julgado de paz para exigir a reparação, a substituição ou a resolução do contrato em caso de desconformidade da coisa vendida. Por sua vez, não pode, em princípio, o profissional recorrer a julgado de paz para cobrar o preço não pago.
v. também **al. h**).
- ➔ Em razão do **território**, vejamos os **arts. 11º e ss LJP**.

Art. 12º/1 - (...) *a indemnização pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso e a resolução do contrato por falta de cumprimento [ou por falta de conformidade⁸] é proposta, à escolha do credor, no julgado de paz do lugar em que a obrigação devia ser cumprida ou no julgado de paz do domicílio do demandado.*

⁸ Nota de JORGE M. CARVALHO.

3. Princípios da RALC

3.1. Princípio da unidirecionalidade

A questão subjacente é a de saber se a legitimidade para iniciar o procedimento de RALC devia estar reservada ao consumidor ou, se pelo contrário, devia ser extensível ao profissional.

A Diretiva RALC exclui do seu âmbito de aplicação os procedimentos de RALC que sejam iniciados pelo profissional.

A Lei 144/2015 foi no mesmo sentido (**2º/1 + 2º/2/d**).

Nota: Tal não impede as entidades de RALC de prever que o procedimento possa ser desencadeado na sequência de reclamação apresentada pelo profissional. No entanto, quando iniciado pelo profissional, o procedimento de RALC não estará abrangido pelos princípios enunciados na Lei 144/2015, salvo disposição regulamentar nesse sentido.

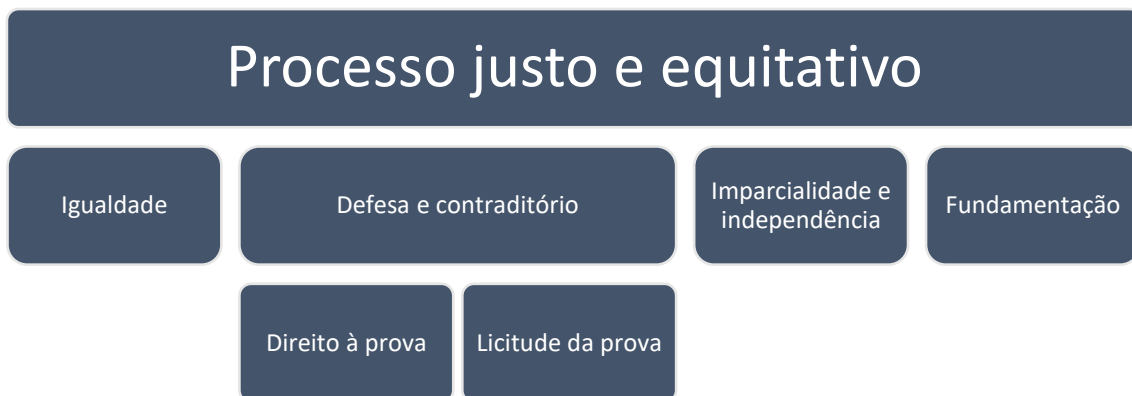
Objetivo com a unilateralidade? Evitar que os CA de consumo se transformassem em instâncias de cobrança e dívidas.

→ Quando o profissional quer ver as suas dívidas pagas, pode sempre pôr uma **injunção**.

3.2. Princípio do processo equitativo

Art. 20º CRP → RAL é reconhecida pela própria CRP (**202º/4 + 209º/2 CRP**) → os princípios do acesso ao direito e à tutela jurisdicional efetiva e do processo equitativo aplicam-se, assim, aos meios de RALC.

Para estar garantido um processo justo e equitativo têm de estar salvaguardados outros princípios:



3.2.1. Igualdade

Art. 12º/1 Lei 144/2015 + 13º CRP

Traduz-se na garantia do **equilíbrio** entre as partes, ao longo do processo.

As partes têm que ser tratadas de forma igual quando estão em posições idênticas e de forma diferente quando estejam numa situação processual distinta.

3.2.2. Defesa e contraditório

Art. 12º/1/a) + 10º/4 da Lei 144/2015

A concretização prática deste preceito depende do procedimento de RALC.

- Na mediação, admite-se a existência de *caucus*, técnica bastante comum na mediação de consumo, em que o mediador fala sucessivamente com ambas as partes, podendo existir informações confidenciais, que uma das partes não pretende que sejam transmitidas à outra.
 - Esta técnica não é admissível na arbitragem.
- Na arbitragem, terão de ser respeitados os princípios fundamentais do processo justo, sumariamente elencados no **art. 30º/1 LAV**.

O **direito à prova** inclui-se neste subprincípio. Tem especial relevo na arbitragem, uma vez que o árbitro vai decidir tendo em conta os factos dados como provados e não provados.

- Este princípio, por sua vez, relaciona-se com o **princípio da licitude da prova** → não serão admitidos meios de prova que violem direitos fundamentais ou que foram obtidas de maneira ilícita.

3.2.3. Imparcialidade e independência

Art. 8º Lei 144/2015 – v. alíneas do 8º/2 + p. 93 e 94 do Manual.

3.2.4. Fundamentação

Art. 12º/1/c) Lei 144/2015 + 205º/1 CRP

Na arbitragem – **42º/3 LAV**

É admissível que as partes dispensem a fundamentação, por diversas razões, seja por quererem acelerar o processo ou até por quererem dificultar a impugnação da decisão, dando-lhe um carácter mais definitivo. Porém, o que importa enfatizar é que essa dispensa tem que ser feita por **acordo**. JORGE M. CARVALHO tem dúvidas se esta dispensa de fundamentação é admissível na arbitragem de consumo. Porquê? Porque o só o facto de pensar que esse acordo pode ser imposto pelo profissional é uma hipótese que desvirtua por completo o espírito do **42º/3**. No fundo, a conclusão terá que ser no sentido, como não podia deixar de ser, que tudo depende do caso em concreto.

Fora destes casos, na arbitragem, a **falta de fundamentação** pode levar à **anulação** absoluta da sentença. Então e nos casos em que a fundamentação não bate com a decisão? Em princípio, **anulação**.

- Nota: a incorreta aplicação do direito não é contradição.

Qual o grau de fundamentação? Depende das circunstâncias caso concreto. P.e. a fundamentação é menos exigente na arbitragem de consumo do que na arbitragem comercial

e nos tribunais judiciais. Nos casos em que a decisão seja recorrível a fundamentação deve ser mais exigente.

Atenção: Na arbitragem de consumo, para além da Lei 144/2015, importa ver o que nos diz o regulamento do CA, aplicável ao caso concreto.

3.3. Princípio da voluntariedade

3.3.1. Cláusulas de RALC

Relaciona-se com a possibilidade de vinculação prévia das partes aos meios de RALC. São cláusulas que determinam que os litígios decorrentes daquele contrato serão resolvidos através de um meio RALC.

Controlo: antes do controlo do conteúdo da cláusula, a inclusão dessa num contrato individualizado tem de passar por um controlo relativo à sua inserção. Ora, esta inserção implica a supressão de três obstáculos (v. *sebenta – parte I*).

Controlo do conteúdo – **19º/g) + 21º/h) do DL 446/85.**

As cláusulas de RALC (mediação, arbitragem ou mistas) não vinculam o consumidor quando sejam anteriores ao litígio - **art. 13º/1**. Isto significa que os consumidores podem sempre submeter o litígio à apreciação e decisão de um tribunal judicial. Contudo, o profissional já não tem esta possibilidade porque estas cláusulas o vinculam.

Esta regra visa afastar cláusulas de limitem antecipadamente o direito dos consumidores de aceder a tribunais estaduais. Porém, se pelo contrário, a cláusula for posterior ao litígio, isto é, se depois de haver um litígio, as partes acordarem numa cláusula de RALC, então aí já vinculará o consumidor, porque não é uma renúncia antecipada. Podemos assim concluir que a aplicação do **art. 13º/1** depende unicamente do momento em que a cláusula é acordada.

3.3.2. Mediação

Voluntariedade – **art. 4º LM**. As partes podem desistir da mediação a qualquer momento. Exige-se uma voluntariedade inicial, acordo para incitar o processo, e exige-se o acordo no final, para se falar num acordo por mediação.

Em Portugal não existe qualquer sistema de mediação obrigatória.

3.3.3. Arbitragem

v. **art. 14º LDC**.

v. **art. 15º/1 Lei 23/96**

Tribunais arbitrais são tribunais à luz da Constituição (**209º**).

Direito de recurso? Sim. Ideia que um recurso tem necessariamente que ser interposto num tribunal estadual.

Na arbitragem de consumo estão em causa relações de direito privado e não exercício de poderes de atividade. **Os regulamentos dos centros de arbitragem de consumo admitem o recurso para os tribunais estaduais** em termos similares ao previsto no CPC para o recurso ordinário. Assim sendo, **não se coloca em causa o direito de acesso à justiça**.

3.4. Princípio da acessibilidade

3.4.1. Facilidade de acesso

Disponíveis na *online* - **6º/1/a) + 10º/1 da Lei 144/2015**.

Obrigatoriedade de disponibilização de formulário de reclamação *online*, já que nem todos os centros de arbitragem de consumo ofereciam esta possibilidade.

Um aspeto que importa salientar é a necessidade de deslocação das partes. Com exceção do regulamento do CNIACC que admite a dispensa de audiência (**14º/3/a**), todos os outros regulamentos parecem pressupor a existência de uma audiência presencial. A Diretiva RALC determina expressamente que *as partes deverão poder apresentar as suas informações e elementos de prova sem estarem fisicamente presentes*. Todavia importa enfatizar que no caso dos litígios internacionais esta disposição tem toda a razão de ser.

3.4.2. Plena cobertura geográfica e setorial

A Diretiva RALC impôs a obrigação de cada EM assegurar a **plena cobertura** do seu território e dos vários setores de atividade por entidades de RALC (**5º/1**).

Em Portugal, a cobertura plena está assegurada, desde 2001, pela UMAC, no que respeita à mediação. Com a criação do **CNIACC**, em 2009, a cobertura nacional foi alargada à conciliação e à arbitragem. O CNIACC tem competência **supletiva**, ou seja, para todos os litígios de consumo em relação aos quais não seja competente outro centro de arbitragem de consumo.

3.4.2.1. Recusa de tratamento de um litígio

Art. 11º Lei 144/2015 – Trata-se de uma **faculdade** de recusar um litígio e não um dever.

Vejamos em especial algumas alíneas:

- ➔ Al. b) – relaciona-se com o valor ou a própria natureza da questão que não justificam a intervenção da identidade de RALC;
- ➔ Al. c) – refere-se aos litígios que já tenham sido decididos por outra entidade de RALC ou por um tribunal judicial. Esta regra apenas tem em vista os litígios que tenham sido objeto de decisão judicial ou arbitral transitada em julgado, já que o efeito negativo do caso julgado, que impede a repetição de uma ação com as mesmas partes e com o mesmo objeto, é exclusivo de pronúncias jurisdicionais.

Nota: Uma vez que a mediação reveste natureza consensual, nada impede que dois (ou mais) processos de mediação com o mesmo objeto corram em simultâneo. Se as partes chegarem a acordo num deles, os outros processos devem terminar.

→ Os **contratos celebrados fora do estabelecimento** podem implicar a atribuição de competência a mais do que um centro, (cfr. *supra* no ponto 2.2.2.3.).

3.4.3. Gratuitidade ou custos moderados

Art. 10º/3 da Lei 144/2015.

Cabe à entidade de RALC optar entre a gratuitidade ou a fixação de taxas reduzidas⁹. Neste sentido, a **Diretiva RALC, art. 8º/1/c)**.

A gratuitidade ou os custos reduzidos são essenciais ao nível do **princípio da acessibilidade**.

Nota: Não existem regras uniformes quanto ao custo dos procedimentos de RALC.

3.4.4. Apoio judiciário e representação forense

O **caráter facultativo**¹⁰ do patrocínio judiciário, independentemente do valor da causa (**art. 10º-2 da Lei 144/2015**), também visa **salvaguardar a acessibilidade económica** dos procedimentos de RALC.

→ Os consumidores que se encontrem numa situação de insuficiência económica, nos termos dos **arts. 8º e 8º-A da Lei 34/2004**, têm direito a apoio judiciário, designadamente à dispensa de qualquer taxa (quando esta seja cobrada).

Além deste aspeto, parece-nos que a dispensa do patrocínio judiciário obrigatório está ainda relacionada com a lógica de proximidade e com o **estímulo à participação direta das partes** nos procedimentos de RALC.

v. **art. 12º/1/b) da Lei 144/2015.**

3.5. Princípio da celeridade processual

Traduz-se na obtenção de uma solução num prazo relativamente curto. É uma importante **vantagem** destes procedimentos face ao processo judicial.

A **Lei 144/2015** estabelece um prazo máximo de **90 dias** (a partir da receção da reclamação)¹¹ – **art. 10º/5**. Não obstante, esse prazo é prorrogável caso o litígio seja especialmente complexo, mas apenas *por duas vezes, por iguais períodos (10º/6)*¹².

⁹ Sobre os valores em concreto, nos diferentes CA, ver página 125 do Manual.

¹⁰ Resulta da transposição da Diretiva RALC - *As partes devem ter acesso aos procedimentos de RAL sem ser obrigadas a recorrer a um advogado ou a um conselheiro jurídico. O procedimento não pode privar as partes do direito que lhes assiste de recorrer a aconselhamento independente ou de ser representadas ou assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento (8º/1/b)*.

¹¹ Transposição do **art. 8º/e)** da Diretiva RALC.

¹² Novidade em relação à Diretiva.

- Principalmente no que toca à arbitragem, que envolve a troca de articulados entre as partes, a produção de prova e a realização de audiências, o prazo de 90 dias pode ser insuficiente.

Questão: O prazo de 90 dias inclui o conjunto dos procedimentos de RALC que cada entidade disponibiliza?

- Tendo em conta que os centros de arbitragem de consumo optaram por uma lógica de “*multi-step dispute resolution*¹³”, em que a mediação surge como fase prévia, seguida da conciliação e arbitragem, uma tal interpretação pode redundar na redução dos procedimentos de RALC disponibilizados, com a conseqüente desproteção do consumidor.

Este resultado é contrário ao intuito da Diretiva RALC e da própria Lei 144/2015 - promover o acesso à RALC - pelo que tal interpretação deve ser recusada. Assim, em nosso entender, **o prazo de 90 dias respeita a cada procedimento de RALC.**

Importante: Não é só o a celeridade que importa. Há que ter em conta o **princípio do contraditório**. O truque está em conseguir conciliar bem os dois. Não esquecer que a ideia por trás disto tudo é um acordo entre as partes.

Questão: Os prazos estabelecidos no 10º/5 e 6 podem ser ultrapassados? JORGE M. CARVALHO considera que sim. Imaginemos que tal era de facto impossível, tal obrigaria que, alcançando o prazo máximo, as partes teriam que iniciar novo procedimento de RALC. Isto não faz sentido, quando objetivo maior é a celeridade. Ora, vejamos o caso da arbitragem: aqui, o início de novo processo implicaria a repetição de atos e diligências já praticados.

Consequências:

- Para o processo o que vimos;
- Para a entidade de RALC, a exclusão da mesma da lista de entidades de RAL (17º/4 e 5 da Lei 144/2015). Claro que esta regra é afastada caso haja acordo entre as partes para a prorrogação do prazo.

3.6. Princípio da publicidade e princípio da confidencialidade

O grau de publicidade varia consoante o meio de RALC. Em traços gerais:

- Julgados de paz → publicidade;
- Arbitragem → confidencialidade (algumas exceções no que toca à publicação de decisões);
- Mediação → confidencialidade.

¹³ Nas palavras de JORGE M. CARVALHO em aula, “multiportas”.

3.6.1. Julgados de paz

Os julgados de paz são tribunais estaduais (**209º/2 CRP**). O **206º** determina que *as audiências dos tribunais são públicas, salvo quando o próprio tribunal decidir o contrário*.

Permite-se evitar decisões arbitrárias e injustas. A publicidade assegura a transparência e a legitimidade democrática de que se revestem as decisões judiciais.

Ao processo nos julgados de paz **aplica-se subsidiariamente o CPC (63º LJP)**, que regula a matéria da publicidade nos **arts. 163º, 164º e 606º**.

3.6.2. Mediação

Art. 5º LM.

Se o processo não for **confidencial** não é mediação. O que permite às partes exporem-se e discutirem qualquer questão do ponto de vista dos interesses é a confiança. Para tal é necessário falar e expor os seus pontos de vista, o que pode implicar falar de assuntos desconfortáveis. Desta forma é importante que as partes saibam que o que é discutido ali não será revelado fora da mediação.

v. art. 16º/3/d) e 26º LM

O dever de confidencialidade só pode cessar nos termos do **art. 5º/3**.

Deste princípio resulta ainda que os elementos remetidos pelas partes durante a mediação não podem ser tidos em conta fora do processo de mediação, nomeadamente na arbitragem.

3.6.3. Arbitragem

Art. 30º/5 LAV

São tribunais privados – não se verifica a necessidade de controlo por parte da sociedade.

O dever de sigilo não impede a publicação das sentenças – **30º/6**. É necessário que os árbitros tenham acesso às decisões dos colegas para garantir a uniformidade das decisões.

Na arbitragem comercial faz todo o sentido que o **art. 30º/5 da LAV** seja interpretado no sentido de o tribunal deve solicitar autorização a ambas as partes antes da publicação da decisão. Já na arbitragem de consumo tal interpretação não será a mais adequada. Tendo em conta a importância da publicação das decisões arbitrais acima explicitada, essa **publicação deve ser a regra nos centros de arbitragem de consumo**.

→ As partes **podem opor-se** à publicação, nos termos do art. 30º/5 da LAV, **mas a iniciativa terá de ser sua**, e fundamentada, não cabendo ao tribunal pedir-lhes autorização.

3.7. Princípio da informação sobre a RALC

Art. 18º + 19º/1 + 20º/1 da Lei 144/2015.

As entidades de RAL têm o dever de informação.

Em alguns casos, o profissional também tem esse dever de informação (**18º/1**):

- Quando há adesão plena do profissional ao centro de arbitragem;
- Quando há arbitragem necessária – sempre para qualquer litígio de valor inferior ou igual a 5000€.

As informações devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível (**18º/2**).

- O profissional pode por exemplo afixar um letreiro a dizer que aderiu ao CA X.

4. Mediação

4.1. Qualificação

Os conflitos de consumo são essencialmente caracterizados por uma tendencial desigualdade entre as partes, pelo seu valor habitualmente reduzido e pela circunstância de não existir relação pessoal entre as partes ou uma necessidade de manter essa relação no futuro.

Nota: Os mediadores têm que ter *conhecimentos adequados em Direito* (**7º/1 Lei 144/2015**).

Os mediadores podem apresentar aos litigantes propostas para uma solução adequada.

Comunicação à distância ou presencial? Art. 9º/3 do modelo de regulamento harmonizado – *a mediação pode decorrer sem a presença conjunta das partes ou mesmo através de mecanismos de comunicação à distância*. A maior parte das vezes não chega a haver contacto direto entre as partes, sendo a comunicação feita sempre com o mediador que, posteriormente, transmite o conteúdo à outra parte. O reduzido valor nem justificaria a deslocação.

Como vimos *supra*, logo no início, tanto o consumidor como o profissional, em regra, **não têm que pagar nada**.

Conceito de mediação – art. 2º/1 LM

Conceito de mediador – art. 2º/2 LM

Princípios da mediação: voluntariedade, confidencialidade, igualdade e imparcialidade e independência¹⁴.

Art. 26º/b) – O mediador deve abster-se de impor qualquer acordo aos mediados. A imposição de um acordo pressupõe que se exerça algum tipo de pressão para que esse acordo seja aceite, o que não é aceitável. Pode, contudo, apresentar uma mera **proposta de acordo**.

Na ausência de norma especial na Lei 144/2015, aplicam-se as normas gerais da LM.

¹⁴ Sobre a independência e imparcialidade v. arts. 7º/2 e 8º/2.

→ Aplicam-se, a título de exemplo, as normas referentes aos direitos e deveres dos mediadores ou a norma do art. 9º da LM, relativa à executoriedade do acordo de mediação;

→ Pelo contrário, não se aplicam as normas da secção III, que regulam o procedimento de mediação, uma vez que prevalecem as normas especiais da Lei 144/2015 quanto às regras do procedimento, designadamente o art. 12º/1, que estabelece que *as partes devem ser tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento de RAL, devendo as regras do procedimento respeitar os seguintes princípios (...)*

Ora, ao estabelecer as regras do procedimento por referência apenas aos seus limites torna-se claro que a lei pretende atribuir competência a quem organiza os procedimentos de RALC, nomeadamente aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, para criarem as regras mais adequadas ao procedimento de mediação tendo em conta as características desse centro, dentro dos limites considerados fundamentais.

4.2. Suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição

Art. 13º/2 LM

É importante a suspensão para permitir uma resolução de litígios sem pressão, por força do prazo.

Caso da Lei 67/2003:

Art. 5º-A/4 – *o prazo (...) suspende-se (...) durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor, com exceção da arbitragem¹⁵.*

→ O facto de o consumidor tentar a resolução por via da mediação, não afasta de modo algum os direitos que o mesmo tem face ao vendedor e ao produtor.

Caso da Lei 23/96:

Art. 15º/2 – remete para o **art. 10º/1 e 4**, contudo JORGE M.C. considera que a regra do art. 15º também é aplicável ao **10º/2**, por nada o distinguir do ponto de vista lógico.

A questão fundamental é saber **quando se inicia a tentativa de resolução de litígio?** V. **EXERCÍCIO 94** e páginas 154 a 156.

4.3. Homologação do acordo

O acordo terá força executiva se o mediador estiver inscrito na lista de mediadores de conflitos organizada pelo Ministério da Justiça.

¹⁵ Exclui a arbitragem – iniciado o processo arbitral dentro do prazo, o direito considera-se exercido tempestivamente (331º/1 CC).

Note-se que a força deste título executivo, não sendo uma sentença, é relativamente fraca, uma vez que, nos termos do **art. 731º CPC**, o executado pode opor-se à execução alegando quaisquer fundamentos que possam ser invocados como defesa no processo de declaração.

Poderá, assim, haver interesse das partes em conferir ao acordo uma **força executiva acrescida** por via da homologação do acordo por um juiz ou por um árbitro.

O **art. 14º-1 LM** prevê que *as partes têm a faculdade de requerer a homologação judicial do acordo obtido em mediação pré-judicial*.

→ As partes têm a possibilidade de **requerer num tribunal judicial a homologação** do acordo obtido numa mediação realizada junto de uma entidade de RALC.

→ Não se trata, no entanto, de um mecanismo muito eficiente, uma vez que pressupõe o recurso ao tribunal judicial, que se pretendeu certamente evitar com o recurso à entidade de RALC.

Nota: Relativamente aos julgados de paz e à homologação, v. **art. 56º LJP**.

Nota: Relativamente à homologação do acordo pelo tribunal arbitral do CA, tal depende do que está estipulado nos regulamentos dos CA.

→ A este respeito e a título de exemplo, v. art. 11º/3 do Reg. CNIACC.

Parece admitir-se a homologação do acordo obtido em mediação, mas apenas no caso de este ter sido obtido numa sessão presencial, perante o diretor do CA e, em alguns casos, perante jurista designado para o efeito. Quanto à mediação feita à distância, nada é referido sobre a possibilidade de homologar, mas também nada parece impedir.

Os regulamentos não contêm nada sobre isto. A Lei 144/2015 também não. Desta feita, devemos aplicar, por analogia, o **art. 14º/3 LM**.

O **art. 14º/3** contém os requisitos da homologação judicial, que se aplicam integralmente à homologação arbitral.

→ Deste retiramos que a homologação e um acordo contrário à lei não é possível.

→ Tratando-se de um NJ, a validade do acordo obtido em mediação deve ser aferida nos termos gerais, não podendo estar sujeito a um controlo frouxo.

→ Se o NJ for nulo (**280º CC**) ou contrariar indiretamente a lei (contornara uma limitação legalmente prevista, p.e.), não pode ser homologado.

Exemplo: no caso da mediação ter sido realizada num centro incompetente (seja em razão da matéria, território, valor, ou todos), o acordo mantém a sua validade. Já num tribunal arbitral, que tem a sua jurisdição claramente definida em função da competência, o acordo obtido em mediação (obtido fora da sua competência) não pode ser objeto de homologação.

→ Esta ideia faz todo o sentido! A inexistência de controlo a este nível teria como previsível consequência a utilização da mediação com o objetivo de contornar uma qualquer

situação de contrariedade à lei, colocando em causa o prestígio deste meio de resolução de litígios.

Após a homologação, o acordo passa a ter, para efeito de execução, **o valor de sentença**.

Qual é a vantagem de ter um título de valor reforçados? Os fundamentos de oposição à execução são mais alargados – **art. 729º CPC**.

5. Conciliação

5.1. Conceito de conciliação e distinção da mediação

A Lei 144/2015, **art. 3º/j)** determina que a conciliação, a par da mediação e da arbitragem, é um procedimento de RAL. A lei não apresenta, no entanto, uma definição para conciliação.

A doutrina tem procurado definir conciliação: A conciliação diverge da mediação por haver uma maior intervenção do terceiro.

→ Na mediação o terceiro é mero facilitador de diálogo. Na conciliação o terceiro pode ir além de uma facilitação de diálogo.

O conciliador faz propostas e apresenta soluções para o caso. Colabora com as partes para a obtenção de um acordo, não se limitando a fomentar a busca desse acordo pelas partes. Na minha perspetiva, deve ser encarado como uma verdadeira conversa a três.

→ A Lei 144/2015 contém normas aplicáveis à conciliação – art. 12º/2 e 14º/3 – pelo que parece indicar que a lei considera que mediação e conciliação não são sinónimos;

→ A conciliação não pode ser identificada como mediação, porque lhe faltam características essenciais, como são os plenos poderes e a confiança das partes:

→ Se o terceiro é o juiz ou o árbitro que vai decidir a causa no caso de não se alcançar um acordo, as partes não se sentem tanto à vontade – sabem que estão perante alguém que vai decidir – o que vai contra os princípios da mediação.

Exemplo de conciliação: empregador a resolver litígio entre dois trabalhadores.

→ Não podemos aqui falar de mediação, porque o empregador é quem vai decidir, se de facto não houver acordo.

A discussão em torno da qualificação de determinada atividade como conciliação ou mediação tem efeitos práticos relevantes. A qualificação como mediação, tal como definida na LM, implica a aplicação a essa atividade desta lei, já que o seu âmbito de aplicação se determina por referência à definição de mediação. Já a qualificação como conciliação conduzirá a uma situação de maior incerteza, uma vez que não há, em Portugal, um regime geral aplicável à conciliação.

- É importante que os diretores dos centros de arbitragem qualifiquem a sua atividade como mediação, para que possamos balizar a lei aplicável – no caso a aplicação ou não da LM.

5.2. Regime jurídico da conciliação em matéria de consumo

Não há um regime geral aplicável. Temos que ir a outros diplomas – CPC (**arts. 594º, 591º/1/a**) e **604º/2**) na Lei 144/2015 (**art. 3º/a** e **j**); **4º**; **14º/3** e **12º/2**).

Análise do **art. 12º/2**:

Quem deve prestar as informações?

- As informações que devam ser prestadas antes do início do procedimento (**alínea a**) cabem ao centro;
- Quando essas informações devam ser prestadas durante o procedimento, essa tarefa caberá ao mediador ou conciliador.

Em suma, as normas que regulam a conciliação em Portugal são manifestamente insuficientes, não permitindo concluir quais os limites da atuação do conciliador. Perante esta lacuna, parece-nos que se justifica a aplicação analógica das normas que regulam a mediação.

Essa aplicação deve ter em conta as diferenças entre os dois meios, designadamente a circunstância de o conciliador ter posterior poder de decisão, o que altera a dinâmica do procedimento.

Nota: A proteção conferida pelo **art. 26º/b**) LM, que impõe ao terceiro o dever de se abster de impor qualquer acordo às partes, é aplicável à conciliação.

5.3. Conciliação nos regulamentos dos centros de arbitragem de consumo

Os regulamentos do **CACDC**, do **CIAB**, do **CICAP**, do **CIMAAL**, do **CNIACC** e do **TRIAVE**, que seguem o modelo de regulamento harmonizado, incluem, no respetivo **art. 11º**, normas sobre **conciliação**.

O **art. 11º/1** determina que *previamente à realização da audiência de arbitragem poderá tentar-se resolver o litígio através da conciliação das partes*.

- Parece-nos que, na arbitragem, os árbitros terão poderes conciliatórios apenas se as partes lhes conferirem.
- Esta norma assume relevância, na medida em que representa a autorização das partes para que o árbitro possa conciliá-las, uma vez que, ao aceitarem resolver o litígio no centro, estão aceitar as regras do respetivo regulamento.

Art. 11º/2 – a conciliação deve ser feita pelo **árbitro, diretor do centro** ou por **jurista** responsável pelos procedimentos de RALC.

Quando a intermediação é efetuada por alguém que não tem posterior poder de decisão está preenchido o conceito de mediação, pelo que é esse o regime que deve aplicar-se. Essa atividade será regulada por normas distintas consoante seja conduzida pelo diretor do centro ou um jurista do centro (mediação) ou pelo árbitro (conciliação).

v. **art. 11º/3.**

No **CACCRAM** não existe uma norma semelhante com a destes centros que vimos. Conclui-se que nestes centros **não há conciliação**.

No **CASA** a questão é interessante. O art. 10º tem como epígrafe *mediação* e o art. 11º tem como epígrafe *conciliação*. JORGE M. CARVALHO considera que o procedimento do art. 11º deve ser qualificado como mediação. Então, qual o interesse de **dois procedimentos de mediação**, quando, inclusive já ocorreu antes um procedimento de mediação (10º) que não teve sucesso? A existência de dois modelos de mediação é aceitável. A **primeira** mediação é mais **facilitadora** e a **segunda** mais **interventiva**, com o terceiro a apresentar propostas de resolução para o caso.

→ Na segunda mediação a ideia de não pressionar as partes mantém-se e é fundamental.

6. Arbitragem

6.1. Adesão plena a centros de arbitragem de consumo

Art. 18º/1 da Lei 144/2015.

As empresas emitem uma declaração na qual aderem plenamente ao CA.

O consumidor pode impor a arbitragem em determinado CA a uma empresa que aderiu a esse centro?

Temos primeiro que qualificar juridicamente a declaração: convite a contratar, proposta contratual ou promessa pública?

Em primeiro lugar, podemos excluir já a qualificação com convite a contratar – *análise nas páginas 178 e 179 do Manual*.

Resta saber se é uma proposta contratual ou uma promessa pública (**459º CC**).

- Quando alguém emite uma **proposta contratual** fica numa posição de sujeição, tendo a outra parte o direito potestativo de aceitar aquela proposta;
- Quem faz uma **promessa pública** fica obrigado a cumprir essa promessa, tendo a outra parte um direito subjetivo.

No caso da adesão plena, a qualificação como **proposta contratual** implica que o consumidor tem o direito potestativo de aceitar a proposta de convenção de arbitragem e, posteriormente, o direito potestativo (decorrente do contrato) de submeter o seu litígio a arbitragem. A

empresa, não pode impedir a celebração da convenção de arbitragem nem, conseqüentemente, impedir que o consumidor recorra à arbitragem.

Já a qualificação como **promessa pública** implica que o consumidor apenas tem um direito subjetivo a que a empresa emita uma proposta de convenção arbitral. Tal significa que, não querendo que o litígio seja sujeito a arbitragem, a empresa pode recusar-se a cumprir a prestação a que estava obrigada. Tal recusa tem efeitos meramente obrigacionais, podendo ser geradora de responsabilidade civil. Na prática, o efeito da adesão é muito reduzido nesta perspectiva, se não mesmo nulo.

A qualificação como proposta contratual ou como promessa pública da declaração de adesão plena **depende da sua interpretação – art. 236º/1 do CC.**

No essencial, a questão coloca-se da seguinte forma - um consumidor normal deduz da declaração emitida pela empresa que:

- Quando surgir um litígio poderá optar por resolvê-lo através de arbitragem; ou
- Quando surgir um litígio poderá manifestar a sua vontade de recorrer a arbitragem, cabendo à empresa decidir se, no caso concreto, concorda com o recurso a esse meio de resolução de litígios?

A resposta é obviamente que cabe ao consumidor a última palavra (1ª opção).

MARIANA FRANÇA GOUVEIA argumenta, no sentido da necessidade de configuração como promessa pública, que apenas pode haver derrogação do direito de ação quando a lei o permite e que a LAV apenas reconhece dois tipos de convenção de arbitragem (cláusula compromissória e compromisso arbitral), não preenchendo a declaração unilateral genérica os requisitos de nenhuma delas. Sobre isto v. **EXERCÍCIO 91.**

A convenção de arbitragem celebra-se quando o consumidor aceita a proposta.

- A aceitação do consumidor tem que revestir **forma escrita.**
 - Porém, nada impede que seja tácita (217º CC). Como? Quando p.e., se o consumidor apresenta um requerimento arbitral no centro de arbitragem a que a empresa aderiu aceita tacitamente e por escrito a proposta contratual da empresa, celebrando-se, naquele momento, a convenção arbitral, na modalidade de compromisso arbitral.

Questão: A adesão carece de aceitação por parte do centro de arbitragem?

Há **divergências na doutrina:**

- Há quem entenda que a adesão plena tem natureza contratual entre a empresa e o centro de arbitragem. Neste caso se não existir acordo – se o centro não for informado sobre a existência dessa adesão – então não o vincularia.
- Outra parte da doutrina, na qual se inclui JORGE M. CARVALHO, considera que deve ser qualificada como uma **declaração unilateral** – não é necessário haver acordo por parte do centro de arbitragem, que não tem que concordar com a adesão. O professor acrescenta ainda, que nem tem que ser informado da adesão por parte da empresa. A partir do momento em que esta declaração é comunicada ao consumidor e se este aceitar, pode iniciar o processo de RALC, i.e., o processo de arbitragem. Desta feita, o facto de o centro não ter recebido qualquer informação da adesão desta empresa, não afeta a validade da declaração e que, por sua vez, faz com que o profissional fique vinculado à declaração que faz ao consumidor, por força do **art. 18º¹⁶ da Lei 144/2015** – isto segundo a doutrina de JORGE M. CARVALHO.

Revogação da proposta: se o consumidor já tiver aceite a proposta, nomeadamente dando início ao processo de arbitragem, a revogação da adesão já não produz efeito em relação a esse processo.

A revogação tem que estar tão bem indicada como estava a adesão, no estabelecimento.

Em certos casos a revogação da adesão plena também poderá constituir uma prática comercial desleal, nos termos do DL 57/2008.

6.2. Arbitragem nos serviços públicos essenciais

Os serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária – **15º/1 Lei 23/96**.

6.2.1. Pressupostos

É preciso que haja uma relação de consumo e que esteja em causa um serviço público essencial.

Consumidor? Qual o conceito de consumidor? Para efeitos do art. 15º/1 não está em causa o conceito de utente. Esta é uma norma, que embora inserida no diploma dos SPE, diz respeito especificamente a RALC. **O conceito de consumidor será o da Lei 144/2015 (cfr. ponto 1.4.1.).**

Serviço público essencial? Se estiver no leque do **art. 1º/2** é um SPE.

Nota: Não tem necessariamente que existir já um contrato de SPE entre as partes, o litígio pode resultar de uma relação pré-contratual ou não contratual.

Quais centros de arbitragem podem ser competentes? Somente os do **grupo 1:**

- CACCDC, CACCRAM, CACCL, CIAB, CICAP, CIMAAL, CNIACC e TRIAVE).

¹⁶ Regula o dever de informação ao consumidor.

6.2.2. Qualificação jurídica

Arbitragem voluntária ou necessária? “**Voluntária**” – apesar do art. 15º/1 sujeitar à arbitragem necessária, tal só acontece se o consumidor expressamente o quiser. Pode sempre optar pela via dos tribunais judiciais.

Importante: Não esquecer que com a alteração ao art. 14º LDC, todos os litígios de consumo de valor inferior ou igual a 5000€ estão sujeitos a arbitragem necessária.

Caso prático:

Determinada empresa entende que o consumidor é devedor de € 150, correspondentes à eletricidade fornecida ao longo dos últimos três meses. Para cobrar esse valor inicia uma ação judicial no tribunal judicial competente. O consumidor entende não ser devedor, mas pretende resolver o litígio através de arbitragem e não no tribunal judicial. Pode, o consumidor, obstar o prosseguimento da ação judicial e iniciar um processo arbitral?

Permitir-se que o consumidor inicie a arbitragem quando é citado na ação judicial (ou notificado na **injunção**¹⁷), desde que o faça **antes da sua primeira intervenção no processo**. Deve, depois, apresentar contestação na ação judicial ou oposição no procedimento de injunção, alegando a **exceção de preterição do tribunal arbitral**¹⁸, uma vez que, nesse momento, já existe convenção de arbitragem.

→ Na prática, o consumidor tem que iniciar o processo arbitral e invocar a exceção de preterição de tribunal arbitral no requerimento de injunção.

Perante isto a empresa pode desistir da ação. Se não o fizer o juiz deve absolver o réu da instância, tendo em conta a exceção dilatória de preterição de tribunal arbitral – **arts. 96º/b) e 577º/a) CPC**.

6.3. Definição das regras processuais aplicáveis

As regras da Lei 144/2015 têm conteúdo imperativo, sobrepondo-se à convenção das partes.

Primeiro ver sempre as normas da Lei 144/2015.

Art. 10º/2 – representação por advogado não pode ser imposta (ao contrário dos tribunais estaduais). O **10º/4**, impõe o respeito pelo contraditório.

¹⁷ A injunção é um mecanismo pensado para a cobrança de dívidas para obterem mais facilmente um título executivo. É um procedimento administrativo em que é enviada uma carta ao devedor. Se este não responder considera-se que tem a dívida. O requerimento de injunção serve para, no caso de não haver resposta por parte do devedor o credor obter de imediato um título executivo.

¹⁸ No fundo é a parte vir dizer “Não! O tribunal judicial não é competente para este caso, quem é competente é o tribunal arbitral”.

Quanto a **prazos** o **10º/5** determina que são 90 dias, prorrogável nos termos do **10º/6**. Ora, este prazo é mais curto do que o estabelecido na LAV (**43º/1**) que é de 12 meses. A LAV é supletiva, logo a regra parece clara no sentido de **ter-se em conta os prazos do 10º/5 e 6¹⁹**.

v. **art. 13º Lei 144/2015**.

v. **art. 18º/1**

Quando não há normas especiais na Lei 144/2015, devem aplicar-se as **normas da LAV**.

v. **art. 30º LAV**.

Questão: O CPC aplica-se subsidiariamente?

O caminho que fazemos tem que ser este:

- Regulamento;
- Lei 144/2015;
- LAV;
- CPC (?)

Art. 30º/3 LAV - *Não existindo tal acordo das partes e na falta de disposições aplicáveis na presente lei, o tribunal arbitral pode conduzir a arbitragem do modo que considerar apropriado, definindo as regras processuais que entender adequadas, devendo, se for esse o caso, explicitar que considera subsidiariamente aplicável o disposto na lei que rege o processo [CPC ?] perante o tribunal estadual competente.*

→ **Atenção:** O CPC não é aplicável subsidiariamente. O árbitro tem que dizer em cada caso se considera que é a regra mais adequada ou não, tendo que fundamentar.

→ Esta ideia assenta no facto de na arbitragem se procurar evitar o formalismo excessivo do processo civil.

A regra é não aplicar o CPC.

No CACCL, **art. 19º/3**, a regra é que os diplomas legais referidos nos artigos anteriores, em tudo o que não estiver previsto no presente regulamento, aplica-se, com as devidas adaptações, a LAV, a lei da mediação e o CPC. No mesmo sentido **art. 19º/3** do regulamento do CACCDC e do CICAP.

→ Se se aplica o CPC → **art. 30º/2** → acordo das partes.

No CNIACC, **art. 19º/3**, ao contrário do CACCL, já não está previsto na lei a aplicação do CPC.

A diferença neste aspeto entre os regulamentos fará toda a diferença em relação à regra que se vai aplicar.

JORGE M.C. considera que o regulamento dos centros de arbitragem que apontem no sentido do aplicação do CPC, desvirtua completamente os princípios da RALC e arbitragem. As regras e

¹⁹ Não esquecer que a LAV é para arbitragem no geral. A Lei 144/2015 é focada em RAL de Consumo. Em matéria de consumo entendeu-se que 90 dias + eventual prorrogação do prazo é suficiente.

princípios previstos no CPC apenas serão aplicados se se adaptarem à natureza do processo arbitral, que se caracteriza pela flexibilidade.

A forma de suprir lacunas é, portanto, indicada no **art. 30º/3**. A ideia aqui presente é a flexibilidade processual. Exemplo desta flexibilidade é o art. 14º do reg. CNIACC.

6.4. Interpretação e aplicação das regras dos regulamentos dos centros de arbitragem

Qual a natureza das regras processuais dos regulamentos dos CA, que são depois incluídas na convenção de arbitragem por remissão?

As normas constantes de regulamentos de arbitragem devem ser interpretadas segundo cânones interpretativos previstos no **art. 9º CC**.

Quando as partes, na convenção de arbitragem, escolhem um centro de arbitragem para resolver o seu litígio atual ou eventual estão a escolher um determinado conjunto de regras. Assim, quando a entidade que criou as normas as altera entre o momento em que as partes para elas remeteram e o momento em que surge um litígio e a arbitragem efetivamente começa, o que pode ocorrer anos depois, importa saber qual a versão do regulamento de arbitragem que se aplica. Parece-nos que a resposta a esta questão tem de ser encontrada no conteúdo das declarações das partes na convenção de arbitragem. Se, na arbitragem comercial em geral, a vontade das partes, expressa nas suas declarações, será, em regra, a de escolher determinadas regras, que conhecem, na arbitragem de consumo as partes não querem, geralmente, escolher determinado conjunto de regras, mas sim delegar essa escolha numa entidade legalmente autorizada para a RALC, em quem confiam, por ser especialista na matéria. Nesses casos, deve entender-se que as partes não escolheram o conteúdo das normas. Quiseram apenas atribuir competência para a elaboração dessas normas. Quando assim é, as regras processuais a aplicar são aquelas que, fruto de avanços no estudo da arbitragem, estiverem em vigor no momento em que o processo de arbitragem tem início. Nos casos em que há adesão a um centro de arbitragem, em princípio a questão será resolvida de acordo com a regra que o próprio centro de arbitragem aprovou para regular a questão. Ao aderirem ao centro as partes aceitam todas as regras que regulam o seu funcionamento, incluindo as que regulam qual o regulamento de arbitragem ou a versão deste a aplicar.

6.5. Reconvenção

v. **EXERCÍCIO 94.**

Litígios de consumo caracterizam-se pela unidirecionalidade. Pode, no entanto, suceder que o profissional também tenha um pedido contra este. Pode? O **art. 33º/4 LAV** admite esta hipótese

desde que o objeto da reconvenção *seja abrangido pela convenção de arbitragem*. O número de casos em que a reconvenção é admitida é, todavia, reduzido.

Há, no entanto, uma **situação comum** nos litígios de consumo, em que deve ser admitida a reconvenção. Trata-se do **caso em que o consumidor propõe uma ação de simples apreciação negativa**, pedindo ao tribunal arbitral que reconheça que nada deve ao profissional e este, na contestação, vem defender-se com base na existência da dívida, aproveitando para pedir ao tribunal que condene o consumidor ao seu pagamento. Trata-se de um pedido reconvenicional e está incluído no objeto da convenção.

Sabemos que o pedido de simples apreciação negativa não se consubstancia numa sentença condenatória (**703º/1/a**) que possa ser executada de imediato pelo profissional. Não tendo já outro título executivo, o profissional terá de propor nova ação (ou iniciar procedimento de injunção para o obter. Este efeito ofende claramente o princípio da eficiência processual, pelo que deve aceitar-se, nestes casos, a reconvenção.

Embora se trate de situação pouco comum na prática, importa igualmente **perceber se o profissional pode invocar a compensação por via de reconvenção**. O **art. 33º/4** parece limitar a admissibilidade de compensação aos casos em que o crédito em causa se funda na relação jurídica abrangida pelo objeto da convenção de arbitragem.

Nos litígios de consumo, sendo o objeto da convenção definido, em regra, pelo consumidor e não ficando este vinculado por convenção de arbitragem prévia à ocorrência do litígio, a discussão perde relevância, podendo afirmar-se com segurança que o profissional não pode invocar a compensação por via de reconvenção.

O profissional pode, no entanto, defender-se por **exceção**, invocando a compensação, embora, neste caso, mesmo concluindo que se verifica a exceção, o tribunal não possa condenar o consumidor no pagamento do excedente.

6.6. Intervenção de terceiros

Art. 36º LAV.

Nº 1 – ora, nos casos em que não à convenção de arbitragem, que é a maioria dos casos (**14º LDC**) é necessário aplicar preceito com as devidas adaptações. Nestes casos julgamos que só podem intervir os terceiros que aderirem ao processo de arbitragem e é necessário que haja o consentimento de todas as partes.

Mesmo que estes requisitos estejam cumpridos importa respeitar o disposto no **número 3**.

6.7. Impugnação da sentença arbitral

Sentença arbitral pode ser impugnada por três vias: **recurso, ação de anulação e oposição à execução**.

- As partes podem ainda requer ao tribunal arbitral a **retificação e/ou esclarecimento da sentença** – v. **45º/1 LAV**. Esta norma aplica-se apenas a casos de erro manifesto, revelado do próprio contexto da sentença²⁰.
- v. todas as alíneas do 45º.

Vejamos agora com mais pormenor alguns aspetos relacionados com o recurso e a ação de anulação na arbitragem de consumo.

6.7.1. Recurso

A Lei 144/2015 nada diz, pelo que passamos para a LAV.

Art. 39º/4 – A regra é a **irrecorribilidade** da decisão que ponha termo ao processo. A regra pode, em princípio, ser afastada por acordo das partes. Temos, todavia, que ver em primeira instância o que nos diz o regulamento do CA em questão. P.e. o regulamento do CASA regula esta matéria no art. 43º/2.

O regulamento harmonizado prevê no **art. 15º/4** que a sentença arbitral.

O tribunal competente para o recurso é, independentemente do valor da causa, o Tribunal da Relação em cujo distrito se situe o lugar da arbitragem, nos termos do **art. 59º/1/e) LAV**.

6.7.2. Ação de anulação

Art. 46º + 59º/1/g) LAV.

46º/5 – direito de requerer a anulação é irrenunciável.

Prazo para o pedido de anulação é 60 dias – **46º/6**.

Distingue-se do recurso na medida em que o tribunal não pode reavaliar a decisão.

v. **46º/9 e 10**.

Fundamentos de anulação – 46º/3 – dois grupos:

- Fundamentos que têm de ser invocados pela parte que faz o pedido;
- Fundamentos de conhecimento oficioso.

É curioso o facto de a **incompetência**, que é uma das principais violações das regras relativas à arbitragem, não estar aqui prevista como fundamento possível para uma ação de anulação. Acontece que, ao elencar estes requisitos, está-se a partir do pressuposto que a questão da competência do centro já foi ultrapassada. Ainda assim, é um fundamento que, por maioria de razão, tem de ser incluído no artigo **46º/3 LAV**.

O artigo **18º/1 LAV** estabelece que o tribunal se pode pronunciar sobre a sua competência, ao passo que o **nº4** determina que a incompetência pode ser arguida até a apresentação da defesa, ou seja, tem de ser arguida na primeira vez que se vem à ação. O primeiro momento em que o autor vem à ação é quando a propõe, pelo que, aquando da contestação do réu, já não pode

²⁰ Escrever “31 de abril de 2107” p.e.

arguir este dado. Apenas o réu poderá fazê-lo, visto que a contestação é a sua primeira intervenção processual, ao contrário do autor que apenas pode alegar a incompetência do tribunal aquando da propositura e se ainda assim propõe a ação, está a aceitar tacitamente a competência do centro de arbitragem.

O nº9 do mesmo artigo fala em decisão interlocutória. Uma decisão interlocutória é uma decisão que é tomada pelo decisor, neste caso o árbitro, mas que não põe fim ao processo. A decisão pela qual o tribunal declara que tem competência pode ser contestada. Portanto é aqui que vamos encontrar a regra que permite a impugnação em caso de incompetência do tribunal.

A ação de anulação deve ser proposta²¹ em que tribunal? No Tribunal da Relação, **artigo 59º/1/g)**, independentemente do valor da ação. Este é um dos poucos casos em que o tribunal da relação tem competência em primeira instância. A ação de anulação tem como objeto a sentença do tribunal arbitral. O Tribunal da Relação numa ação de anulação, não decide, não é o sistema de substituição, mas de cassação. O que o juiz pode dizer na ação de anulação, se a considerar procedente, é que fica sem efeito a sentença proferida. A seguir as partes podem iniciar novo processo arbitral ou recorrer a outros meios para resolverem o seu litígio.

6.7.3. Oposição à execução

No âmbito do processo executivo, poderá colocar-se em causa o pressuposto dessa ação executiva numa ação de oposição à execução. Nesse caso, **o que o executado vai pôr em causa é o título executivo, a sentença do tribunal arbitral.**

Quais são os fundamentos? Precisamente os mesmo da ação de anulação. **O executado pode invocar os fundamentos formais que poderia invocar numa ação de anulação.**

Apontamentos das aulas

11 de maio de 2020

Os casos 80 e 81 não dizem respeito à matéria de RALC, porém, como foram realizados somente após o primeiro teste, serão aqui introduzidos.

80. Anna, cidadã da Polónia e residente habitual em Espanha, foi passar as férias da Páscoa à Bulgária. Estava a passear nas ruas de Sofia quando viu na montra de uma loja de aparelhos eletrónicos um laptop da Toshiba à venda por € 500. Era um ótimo preço, pelo que decidiu comprá-lo. Pretende utilizar o computador para realizar projetos de arquitetura, mas

²¹ Dizemos que a ação de anulação é proposta e não interposta, porque é uma nova ação e não um recurso.

também, e fundamentalmente, para se divertir a navegar na Internet e a atualizar o seu estado nas redes sociais. Na loja estava afixado um cartaz dizendo ser aplicável aos contratos aí celebrados a lei da Roménia.

De regresso a Badajoz, onde reside, Anna ligou o computador e descarregou a aplicação de uma plataforma digital que permite descarregar versões integrais de livros. Decidiu, então, descarregar três livros, colocados na aplicação por um profissional (SuperBooks) com uma classificação de 4,9 em 5 e a indicação de já ter realizado mais de 100 000 transações. No momento do pagamento, foi-lhe apresentada a seguinte opção:

– 4€; ou

– 0€ (incluindo o consentimento para o tratamento de dados pessoais, nomeadamente a localização e a hora da leitura dos livros).

Optou pela segunda hipótese.

Três dias depois percebeu que os livros estavam incompletos, não sendo possível a leitura de todas as páginas.

Quatro dias depois, o computador deixou de funcionar.

1 – Partindo do princípio de que a lei búlgara é mais favorável ao consumidor, seguindo-se a polaca, depois a espanhola e por último a romena, que lei será aplicável ao contrato de compra e venda do laptop?

Aqui cabe saber qual a lei aplicável pelo que temos que ir analisar o **Regulamento Roma I** (593/2008). Qual a regra geral prevista neste regulamento? Liberdade de escolha das partes (**art. 3º/1**) – o contrato rege-se pela lei escolhida pelas partes. Aplicando apenas a regra geral a lei aplicável seria a **lei da Roménia**.

→ Na falta de escolha pelas partes, num contrato de compra e venda, este será regulado pela lei do país onde o vendedor tem a sua residência habitual – **art. 4º/1/a**). Neste caso a lei aplicável seria a lei da Bulgária.

Existe alguma regra especial que possa ser aqui aplicável? Sim, uma regra especial para contratos celebrados por consumidores – **art. 6º**. Qual o pressuposto para a aplicação desta regra especial? Existir uma relação de consumo. A Anna deve ser considerada consumidora? Como já vimos, nos caso de uso misto deve considerar-se o uso predominante. Porém, existe uma exceção resultante do TJUE, que são as normas de direito formal (e não direito material) – ou seja, as regras relativas à lei aplicável e à jurisdição competente – e nesses casos o **TJUE** tem entendido que para alguém ser considerado como consumidor tem que utilizar **exclusivamente** o bem ou serviço para fins não profissionais. Desta forma, Anna, relativamente ao computador, não seria considerada consumidora.

Vamos analisar melhor esta norma: Imaginemos que a Anna era realmente qualificada como consumidora porque destinaria o PC a fins exclusivamente não profissionais, de que forma seria ela protegida por esta norma?

→ **Art. 6º/1** - *são regulados pela lei do país em que o consumidor tem a sua residência habitual desde que o profissional:*

a. *Exerça as suas atividades comerciais ou profissionais no país em que o consumidor tem a sua residência habitual, ou*

b. *Por qualquer meio, dirija essas atividades para este ou vários países, incluindo aquele país,*

e o contrato seja abrangido pelo âmbito dessas atividades.

Anna que reside habitualmente em Badajoz, pelo que não se encaixa na al. a), do art. 6º. Assim como, a al. b), também não se aplica. O **art. 6º** apenas protege o **consumidor passivo** – o consumidor que é atraído no país da sua residência habitual para a celebração de um contrato. Não protege o consumidor ativo – o consumidor que viaja. O consumidor quando viaja não viaja com a sua lei. Anna ao viajar para a Bulgária não será protegida pelo art. 6º, uma vez que é um consumidor ativo.

Isto era apenas uma hipótese, na realidade, no caso prático concreto a lei aplicável é a lei da Roménia. Importa, claro, depois analisar a existência de normas imperativas que não pudessem ser afastadas no direito búlgaro ou no direito romeno (p.e. tínhamos que analisar se esta cláusula era lícita à luz dos tribunais búlgaros).

2 – Tendo em conta que a SuperBooks comprou milhares de avaliações positivas no mercado negro, Anna pode reagir de alguma forma? Responda tendo em conta a legislação portuguesa e a legislação europeia.

Está em causa uma prática comercial desleal, face à clausula geral das práticas comerciais desleais. A questão será mais fácil de resolver face ao direito europeu, uma vez que a nova diretiva da modernização – **Diretiva 2019/2161** – tem regras relativamente a esta matéria. **Anexo I, 23-C** - *Apresentar avaliações ou recomendações falsas de consumidores ou instruir uma terceira pessoa singular ou coletiva para apresentar avaliações ou recomendações falsas de consumidores, ou apresentar avaliações do consumidor ou recomendações nas redes sociais distorcidas, a fim de promover os produtos.* Nestes casos temos sempre uma PCD, pelo que há sempre possibilidade das vias de recurso por incumprimento do regime das PCD.

Nota: Desconformidade? Em princípio, um comentário, associado numa plataforma, a um determinado bem ou serviço, pode não constituir um elemento de conformidade, porque foi introduzido por um terceiro e não pelo próprio profissional.

3 – O contrato de fornecimento dos livros pode ser qualificado como um contrato gratuito? E será válida a prática comercial da empresa no que respeita ao preço e aos dados pessoais?

Responda tendo em conta a legislação portuguesa e a legislação europeia. 5*

O facto de exigir o tratamento de dados é um contrato oneroso (dados = preço).

O consentimento, aqui, não é um consentimento livre.

Art. 7.º/4 do RGPD - *Ao avaliar se o consentimento é dado livremente, há que verificar com a máxima atenção se, designadamente, a execução de um contrato, inclusive a prestação de um serviço, está subordinada ao consentimento para o tratamento de dados pessoais que não é necessário para a execução desse contrato.*

→ O que se vem estabelecer aqui é que não é dado livremente o consentimento se a pessoa não tiver outra alternativa para ver cumprido o contrato em causa.

Neste sentido, a existência de uma alternativa pode ser um bom argumento. Se a única opção que a pessoa tivesse fosse zero euros com tratamento de dados, seria mais difícil dizer que esta prática é compatível com o RGPD. Desta forma, a existência de uma alternativa faz com seja válida a prática em causa.

81. Paul, músico, cidadão alemão que vive e trabalha em Portugal há alguns anos, amante de música oriental, estava em casa sem nada para fazer e decidiu proceder ao download da aplicação Chinese Songs, gerida por uma empresa chinesa, a partir da App Store.

Quando Paul começou a utilizar a aplicação, teve de se registar e dar o seu consentimento para a recolha de dados, incluindo a música que ouvia, a hora do dia e o local. Estes dados seriam então tratados pela empresa para descobrir a hora e o local de uso do telefone por parte do utilizador. Paul não precisava de pagar nenhum nenhum valor para fazer o download ou para se registar na aplicação. De acordo com as informações disponíveis nos termos e condições, o utilizador pode ouvir cinco músicas completas por dia, sem interrupções. Quando Paul estava a ouvir a segunda música, esta foi interrompida a meio por publicidade. Os termos e condições também indicam que a lei chinesa é aplicável a qualquer litígio resultante do contrato.

1 – Assumindo que a lei alemã é mais favorável ao consumidor, seguida da lei portuguesa e finalmente da lei chinesa, qual será a lei aplicável ao contrato?

Nota: o Regulamento Roma I tem aplicação universal, pelo que não há problema uma das partes ser chinesa.

Regulamento Roma I → se fosse aplicada a regra geral (**art. 3º**) seria a lei chinesa. Já, se fosse aplicável a regra subsidiária do **art. 4º/1** seria também a lei chinesa.

Aqui temos que ver se é aplicável o **art. 6º**. Paul utilizou a *Chinese Songs* para fins exclusivamente não profissionais? Sim. Deve ser classificado como consumidor. É um consumidor ativo ou passivo? Passivo. A lei portuguesa é mais favorável que a lei chinesa, logo, por força do **art. 6º**, seria possível aplicar aqui a lei portuguesa.

2 – O contrato pode ser qualificado como um contrato gratuito?

Não, uma vez que tem como contrapartida o tratamento de dados pessoais para certos fins. Não é um contrato com espírito de liberalidade, logo não é gratuito – existe uma contrapartida por parte do consumidor, é um contrato de troca.

→ JORGE M. CARVALHO afirma que considerar isto um contrato de compra e venda já se afigura mais forçado. De qualquer modo, temos o art. 939º do CC, que manda aplicar as regras de c.v. a todos os contratos de troca.

3 – Paul pode exercer algum direito contra a empresa que gere a aplicação?

Responda tendo em conta a legislação portuguesa e a legislação europeia. 5*

Temos aqui um caso de desconformidade. Dificilmente poderíamos aplicar o DL 67/2003, uma vez que se trata de um serviço digital, porque o diploma aplica-se a coisas, pelo que teríamos que recorrer ao regime geral, o CC. No direito europeu temos a Diretiva 2019/770, que regula a conformidade dos serviços digitais.

Começa aqui a matéria de RALC.

84. Joaquim mora no Porto e deslocou-se ao Algarve de férias, tendo comprado um telemóvel no Fórum Algarve. Que centro de arbitragem terá competência para o tratamento dos litígios eventualmente resultantes do contrato de compra e venda do telemóvel? Joaquim poderá também recorrer a algum CIAC? E julgado de paz? 2*

Que centro de arbitragem pode ser aplicável? Em princípio o CIMAAL ou o CICAP.

CIMAAL:

Âmbito geográfico (3º) → sim;

Competência material (4º) → sim;

Competência territorial (5º) → sim;

O critério fundamental de competência – regra que segue o regulamento harmonizado²² – é o local da celebração do contrato. É este o critério para definir a competência dos centros de arbitragem. Desta forma, o centro de arbitragem competente seria o do Algarve.

²² O único centro que não segue o Regulamento Harmonizado é o Centro da Madeira.

Mas o consumidor pode não querer ir ao Algarve. Vamos então ver o regulamento do CICAP.

CICAP:

Competência territorial (5º) → não.

Temos que ir agora ver a competência em razão do valor – **art. 6º**. Não temos indicação do valor, mas como está em causa um telemóvel assumimos que o valor será inferior a 30.000€, pelo que será competente o CIMAAL.

Nota: Nos centros de arbitragem a competência em razão do valor tem que ser avaliada no caso concreto – o valor varia, consoante os regulamentos.

CIAC (Centro de Informação Autárquico ao Consumidor). Não existe na lei a definição de competência destes centros. A maioria destes centros prestam apenas informação. São centros municipais e o critério, como tal, o critério de ação destes centros é o concelho do lugar de residência do consumidor – um consumidor que resida no concelho X, caso exista aí CIAC, pode recorrer.

Nota: o CIAC não tem competência em razão do valor.

Desta forma, para vermos se Joaquim podia recorrer a um CIAC, temos que ver se existe um CIAC no concelho de residência do Joaquim. O concelho de residência é o Porto. No Porto temos um, o SMAC.

R: Pode recorrer ao SMAC do Porto.

Julgados de Paz → Vamos analisar a LJP.

Na lei dos julgados de paz conseguimos determinar a competência material. O aspeto que não conseguiremos verificar na totalidade na Lei JP é a competência territorial, porque teremos que verificar se no local territorialmente competente existe algum JP. Relativamente à competência em razão do valor, temos como valor máximo 25.000€.

Quanto à competência material, JORGE M. CARVALHO chama à atenção o **art. 9º/1/a) e h) LJP**.

Quanto à competência em razão do território, vejamos os **arts. 11º e ss LJP**.

O **art. 12º** é o que temos que usar neste caso.

Portanto, Joaquim pode recorrer ao julgado de paz do ponto de vista material. Do ponto de vista territorial, temos que ver se há julgado de paz, *no lugar onde a obrigação devia ser cumprida*, i.e., no Algarve. Por outro lado, teríamos que ver se podia também *no julgado de paz do domicílio do demandado*. Não sabemos quem é o demandado. Poderíamos imaginar que comprou o telemóvel numa loja da MEO, então teríamos que ir ver se há julgado de paz no concelho da sede – Lisboa.

Nota: Há dois concelhos do país que não têm julgados de paz (de forma propositada, para que as empresas se possam defender). São eles, Oeiras e Matosinhos.

Não há nenhum julgado de paz no Algarve. Se assumirmos que foi a MEO a contraparte, temos um julgado de paz em Lisboa. Mas se, por exemplo, a sede do profissional fosse também no Algarve, então não haveria nenhum julgado de paz ao qual pudesse recorrer.

Questão: Estre o centro de arbitragem, o CIAC e o Julgado de Paz, qual o melhor? Depende.

Imaginemos que tínhamos ao dispor do Joaquim (hipoteticamente):

- Julgado de Paz de Lisboa;
- CIMAAL;
- CIAC do Porto (SMAC);

A vantagem de recorrer ao centro de arbitragem é que tem a possibilidade de resolver litígios à distância. No fundo o Joaquim tinha as 3 hipóteses.

Se não tivesse nenhuma alternativa destas (ou equivalentes) teria sempre o **CNIACC**, que tem **competência residual**, em relação aos outros centros de arbitragem de consumo de competência territorial. Logo, se concluir que não há nenhum centro de arbitragem é competente, então é o CNIACC.

Nota: Casos em que é sempre o CNIACC: distritos de Beja, Évora, Ponta Delgada, Portalegre, Leiria, Castelo Branco, Viseu, Vila Real, Bragança, etc. Aqui não existe nenhum outro centro de arbitragem.

85. Leonor, residente em Faro, desloca-se ao Porto e aí é intercetada, em plena via pública, por um profissional que insiste em vender-lhe um telemóvel. Qual o centro de arbitragem competente para litígios resultantes deste contrato? Leonor poderá também recorrer a algum CIAC? E julgado de paz? 2*

Reg. CICAP → **art. 3º e 5º/1** → é competente.

CIMAAL? **Art. 5º/2 do Reg. Harmonizado** → 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. Se o contrato for celebrado à distância ou fora do estabelecimento o centro também será competente se o consumidor residir na sua área geográfica. Ora, como temos no CIMAAL esta regra no **art. 5º/2**, o centro de arbitragem do Algarve também será competente.

R: Os dois centros são competentes.

Pode recorrer a algum CIAC? Não há nenhum em Faro.

A razão pela qual não existe nenhum CIAC em Faro é porque o CIMAAL tem sede exatamente em Faro, pelo que não se justificava os gastos associados à existência de um CIAC. Da mesma forma, não existe um CIAC em Lisboa, pelas mesmas razões.

Julgado de paz? Onde é que tinha que ser entregue o telemóvel? No Porto. Há julgado de paz no Porto. Teríamos que ver também onde fica a sede do profissional (informação que não temos).

86. Qual o centro de arbitragem competente se o valor de um litígio resultante de contrato de consumo celebrado em Lisboa for de € 8000? O consumidor poderá também recorrer a algum CIAC? E julgado de paz? 2*

Regulamento CACCL:

- Competência territorial → sim;
- Competência em razão do valor → não; valores não superiores a 5000€

Não se pode aplicar.

Cabe no CNIACC?

Reg. CNIACC:

- Atuação supletiva (3º) → *O Centro é de âmbito nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes centros de arbitragem de consumo.*
- Competência em razão do valor (6º) → não superior ao valor da alçada dos tribunais da Relação (30.000€) → é competente.

R: CNIACC.

CIAC? Não sabemos qual a residência do consumidor.

Julgado de paz? Não temos informação suficiente. Se assumirmos que é em Lisboa, há um julgado de paz que é competente.

87. Qual o centro de arbitragem competente se o valor de um litígio resultante de contrato de consumo celebrado em Braga, relativo a uma reparação automóvel, for de € 40 000? O consumidor poderá também recorrer a algum CIAC? E julgado de paz? 2*

O critério é o lugar da celebração do contrato. Há um centro de arbitragem com sede em Braga (CIAB).

Competência em razão do valor? Não; máximo é 30.000€.

Logo não é competente.

Temos algum centro de competência especializada? Temos → CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel).

Reg. CASA:

- Competência em razão do valor? Não há nenhuma norma que limite a competência em razão do valor.
- Objeto? **Art. 1º Reg.**

→ O CASA tem âmbito nacional → **art. 2º**

O CASA é competente.

Nota: Se o CIAB e CASA fossem competentes? Seriam literalmente os dois competentes. Não há nenhuma norma que dê primazia à competência de um em detrimento do outro.

Nota: Por outro lado, uma vez que o CNIACC tem competência residual, aqui, já não é possível que sejam ambos competentes. Se o CASA é competente então o CNIACC não é. O fundamento está na competência residual (**art. 3º Reg. CNIACC**).

CIAC e Julgado de Paz? Não temos informação suficiente. **Nota:** não há julgado de paz em Braga. Para além disso o limite dos julgados de paz é de 15.000€, pelo que nunca seria possível.

88. É iniciado um processo arbitral no CNIACC, relativo a um contrato celebrado em Lisboa, indicando o consumidor que o litígio tem o valor de € 7500. O profissional contesta, alegando que o valor do litígio não é de € 7500, mas de € 3000. Qual é o centro de arbitragem competente? O consumidor poderá também recorrer a algum CIAC? E julgado de paz? 3*

Existe um litígio relativamente ao valor da ação. Se o litígio tiver o valor de 7500€ o competente é o CNIACC, já se o litígio tiver o valor de 3000€ será da competência do CACCL.

A competência para decidir este litígio de valores é o Tribunal Arbitral – este tem competência para decidir sobre a sua própria competência, que resulta da LAV (**Lei 63/2011**).

A ação foi proposta no CNIAC, logo é o tribunal arbitral do CNIAC é que vai ter que avaliar se é competente ou não.

O que é que vai avaliar?

- Ou o tribunal considera que o valor da ação é superior a 5.000€ e segue o processo;
- Ou o tribunal considera que o valor é inferior e declara-se incompetente. Se se declarar incompetente, o consumidor terá que propor uma ação no CACCL.

Como é avaliado o valor da ação? Não há regras específicas na arbitragem, pelo que vamos recorrer às regras do CPC → em regra valor da ação é igual à utilidade retirada pelo autor (se não houver reconvenção).

Pode acontecer ainda, se o CNIACC se declarar incompetente pelo valor ser superior, que o CACCL venha a considerar, também, o valor superior. Aqui temos um problema. Como resolver? JORGE M. CARVALHO, considera que, nestes casos, o CNIACC deve ser chamado num segundo momento a resolver o litígio, aqui já independentemente do valor. A razão de ser da existência do CNIACC é ser uma entidade com competência residual para resolver litígios. Portanto, se o CACCL, que poderia ser competente, se declara incompetente, então tem que se concluir que o CNIACC é competente.

→ **Nota:** é o consumidor que tem o ónus. Só o consumidor é que pode iniciar uma ação no centro de arbitragem.

Adesão plena aos centros de arbitragem

Esta figura da adesão plena aos centros perdeu grande parte da sua relevância com a arbitragem de consumo em todos os litígios de valor inferior ou igual a 5.000€ (**art. 14º/2 LDC**).

Tipicamente a forma de vinculação das empresas aos centros de arbitragem de consumo era a sua adesão plena – inclusão na loja, p.e., de uma mensagem a dizer “nós somos aderentes do centro de arbitragem X”.

Discutia-se (e ainda se discute) **qual é o efeito desta adesão?** JORGE M. CARVALHO considera que isto significa que a empresa se vincula à arbitragem nesse centro de arbitragem de consumo X, i.e., o consumidor, se assim o entender pode iniciar um litígio junto desse centro.

Porque é que esta figura perdeu, então, relevância, face à arbitragem necessária em todos os litígios de consumo? Porque a maioria dos litígios de consumo são de valor inferior a 5.000€, portanto no fundo, quase todos os litígios que estavam abrangidos por estas adesões plenas, estão agora abrangidos pela arbitragem necessária, quer as empresas sejam aderentes, quer não.

Existem **três vias para vincular o profissional à arbitragem previamente:**

- Adesão plena;
- Cláusula incluída no contrato;
- Previsão na lei de um mecanismo de arbitragem potestativo (arbitragem necessária).

Como vimos, as duas primeiras, com a arbitragem necessária em todos os litígios de consumo de valor inferior ou igual a 5000€, perderam relevância. Portanto o que tem que estar incluído no contrato, nos termos do **art. 18º Lei 144/2015** é a informação sobre a arbitragem necessária, prevista no **art. 14º**.

- Em sede de caso prático, se a empresa indicar um centro de arbitragem que não é competente, será considerado enganador, estando a incumprir a regra do art. 18º e estar sujeito a sanções contraordenacionais.

89. A empresa Aviação Ilimitada aderiu ao CACCL e pretende agora iniciar um processo contra Manuel, consumidor, que não pagou a última prestação da sua viagem de lua de mel. Pode fazê-lo? 1*

A empresa não pode iniciar um processo contra Manuel no CACCL, devido ao princípio da unidirecionalidade – tem que ser o consumidor a pôr a ação (**art. 2º/1 da Lei 144/2015**).

90. O centro de arbitragem Resolvemos Tudo tem no seu regulamento a seguinte regra sobre custas: “1. O consumidor tem de pagar uma taxa inicial de € 5 para que o processo seja iniciado, não tendo de pagar qualquer outro valor ao longo do processo. 2. O profissional tem o dever de pagar € 30 com a apresentação da resposta, sob pena de esta não ser considerada no processo, não tendo de pagar qualquer outro valor ao longo do processo”. Avalie estas cláusulas do regulamento do centro à luz dos princípios e da legislação da RALC. 4*

Art. 14º da LDC (alterada em agosto de 2019), **nº 5** – estabelece que nos conflitos de consumo a que se refere os nº 2 e 3, que são os casos de arbitragem voluntária, o consumidor fica dispensado do pagamento prévio de taxa de justiça que será apurada a final.

Ora, o nº 1 do Regulamento do Resolvemos Tudo estabelece que *o consumidor tem de pagar uma taxa inicial de € 5 para que o processo seja iniciado*. Tal contraria em absoluto o **art. 14º/5 LDC**.

→ **Nota:** A taxa de 5€ pode ser cobrada no final, não pode é sê-lo no início.

Quanto ao nº 2 do Reg., é possível cobrar uma taxa de 30€ ao profissional? Por um lado, à primeira vista, violaria o princípio geral da igualdade – **art. 13º CRP**. Porém, ainda na CRP, temos o **art. 60º** que estabelece uma especial proteção do consumidor e desta feita, podemos supor que o consumidor não teria que pagar na mesma medida que o profissional teria. Sendo valores adequados, não parece ser posto em causa o princípio da igualdade.

→ A prática mais comum é ninguém pagar, mas se isto acontecer não é o fim do mundo e é aceitável.

13 de maio de 2020

91. A empresa HJK tem um autocolante colado no seu estabelecimento com a seguinte indicação: “Resolva o seu litígio no Centro de Arbitragem de Consumo CCC. Nós estamos lá!”. O centro não recebeu qualquer informação de adesão relativa a esta empresa. Sara tem um litígio com a HJK, no valor de € 7000, e iniciou um processo de arbitragem no centro CCC. A empresa respondeu dizendo que não aceitava resolver aquele litígio por arbitragem, pretendendo resolver a questão num tribunal judicial. O que lhe parece? 3*

Primeiramente, temos que perceber “Resolva o seu litígio no Centro de Arbitragem de Consumo CCC. Nós estamos lá!”, é uma forma de adesão plena. O **declaratório normal** quando lê esta declaração interpreta que, de facto, a empresa aderiu a este centro.

Agora, temos que saber se o facto de **não ter informado o centro de que tinha aderido ao centro é relevante ou não para termos uma adesão?** Há **divergências na doutrina**, explicada no *supra* na parte teórica (*cf. ponto 6.1.*).

Vamos assumir que esta é uma adesão plena e que não há um dever de informação da adesão ao centro de arbitragem²³ (perspetiva de JMC).

Ora, partindo destes pressupostos, **qual é a natureza jurídica desta adesão plena?** Também aqui há uma **divergência doutrinária**.

- Uma parte da doutrina, na qual se inclui **MARIANA FRANÇA GOUVEIA**, defende que a adesão plena não produz efeitos jurisdicionais, i.e., não pode vincular o profissional à resolução do litígio por via arbitral.

O argumento desta doutrina, em especial da professora MARIANA F. GOUVEIA, é que só há duas modalidades de convenção de arbitragem prevista na LAV que é: (1) a **cláusula compromissória**²⁴ e (2) o **compromisso arbitral**²⁵ (**art. 1º/3 LAV**²⁶). Conclui-se que a adesão plena não está prevista na LAV. Acresce que, como tal constitui uma delimitação ao direito de acesso aos tribunais, nos termos do **art. 20º da CRP** interpretar outras vias para a vinculação à arbitragem que não aquelas que estão previstas na LAV, salvo lei que o indique, contraria a Constituição.

Em suma, para a professora, como a adesão plena não é, nem cláusula compromissória, nem compromisso arbitral, não está prevista no OJ português, e como tal não vincula o profissional.

- Outra parte da doutrina, na qual se inclui o professor **JORGE M. CARVALHO**, defende que a adesão plena vincula, mas que nem por isso, se pode considerar uma terceira via de convenção de arbitragem (no seguimento da tese da MARIANA F. GOUVEIA). A adesão plena, na perspetiva do JORGE constitui uma proposta contratual para a celebração de um compromisso arbitral.

Não é cláusula compromissória porque é anterior ao litígio, mas é uma proposta contratual para a celebração de um compromisso arbitral. A proposta fica, então, vigente até ao momento em que surja um litígio, e aí o consumidor pode decidir se aceita a proposta ou não, a proposta contratual anteriormente emitida pelo profissional, e aceitando temos uma convenção e arbitragem, na **modalidade de compromisso arbitral**.

²³ Quanto à primeira não há dúvidas. A segunda é uma querela doutrinária. Em exame vamos adotar a perspetiva do professor, não obstante podermos/devermos referir que à divergência na doutrina.

²⁴ Cláusula inserida num determinado contrato por acordo entre as partes, no sentido de resolver os litígios por via arbitral. Esta é feita no momento da celebração do contrato.

²⁵ Acordo que surge no momento em que há o litígio, nos termos do qual as partes acordam em submeter o litígio a arbitragem. Este é feita no momento em que surge o litígio.

²⁶ **Art. 1º/3 da LAV** - A convenção de arbitragem pode ter por objeto um litígio atual, ainda que afeto a um tribunal do Estado (compromisso arbitral), ou litígios eventuais emergentes de determinada relação jurídica contratual ou extracontratual (cláusula compromissória).

Temos uma convenção de arbitragem, o que significa que pode ser iniciado o procedimento arbitral, caso o centro de arbitragem seja competente. Portanto, se a Sara quiser recorrer à arbitragem pode celebrar uma convenção de arbitragem com o profissional, aceitando a declaração de adesão plena que o profissional tinha emitido anteriormente.

Importante reter: havendo uma convenção de arbitragem, o centro tem jurisdição, ou seja, não pode dizer “eu não quero participar”.

Para MARIANA F. GOUVEIA havia a obrigação de celebrar uma convenção de arbitragem, porque a adesão plena não tem efeitos jurisdicionais, porque não é nem uma cláusula compromissória, nem um compromisso arbitral. **JORGE M. CARVALHO** aceita o argumento da professora, na parte em que diz “tem que ser uma cláusula compromissória ou um compromisso arbitral”, porém **defende que a adesão plena é uma proposta de compromisso arbitral**, ou seja, o que temos é uma das modalidades de convenção arbitral.

Nota: Não é por acaso que são 7000€. Neste momento, se ação fosse inferior a 5000€ temos a regra do **art. 14º da LDC**, pelo que seria irrelevante se havia adesão voluntária ou não. O efeito é o mesmo, partilhando, nós, da opinião do JORGE ou da MARIANA GOUVEIA.

Nota importante: A, tão falada neste exercício, proposta de compromisso arbitral vincula nos termos da declaração – **art. 236º CC**. O consumidor não pode utilizar esta adesão plena para recorrer a outro centro que não o centro CCC²⁷.

Atenção: A adesão plena – a convenção de arbitragem – **NÃO ALTERA AS REGRAS RELATIVAS À COMPETÊNCIA DOS CENTROS**. Um centro é competente ou não é. Não interessa o que está convencionado.

Resposta: A empresa respondeu que não aceitava. Ora, se o centro CCC for competente vai prosseguir o processo. A empresa está vinculada a resolver aquele litígio por arbitragem. A empresa não tem razão.

92. Ana, consumidora, celebrou, na loja, um contrato de compra e venda de um telemóvel com a empresa Teletudo. O contrato incluía diversas cláusulas contratuais gerais, entre as quais a seguinte: “Todos os litígios relacionados com o presente contrato serão resolvidos através de arbitragem”. Ao fim de três meses surge um litígio entre as partes. Ana tem de recorrer à arbitragem? 2*

Como classificamos esta cláusula? **Cláusula compromissória**.

²⁷ Ter atenção a este aspeto. Parece uma rasteira possível de colocar em exame.

Ao fim de três meses surge um litígio entre as partes. Ana tem de recorrer à arbitragem? Não – art. 13º/1 da Lei 144/2015.

A cláusula compromissória apenas vincula o profissional, e se o consumidor assim o determinar. O consumidor nunca fica vinculado à arbitragem por força de uma cláusula compromissória.

93. O processo iniciado no dia 17 de janeiro de 2019 no centro de arbitragem XPTO apenas chegou ao tribunal arbitral do centro, depois de frustrada a tentativa de obter um acordo na mediação, no dia 15 de julho de 2019. O que deve o árbitro fazer tendo em conta as regras relativas aos prazos? 3*

Art. 10º/5 e 6 da Lei 144/2015

Este prazo é para tudo? Doutrina diverge.

Vamos imaginar, que com as prorrogações o prazo terminaria a 17 de julho de 2019 (6 meses depois de ter sido iniciado o processo).

Se considerarmos que é um prazo único o tribunal tem dois dias para decidir, o que é ridículo. Desta forma, JORGE M. CARVALHO defende que este prazo só pode ser contado por procedimento²⁸, o que não parece ser o que resulta da letra do 10º/5 e 6. De qualquer forma, não faz sentido que o árbitro tenha menos de 90 dias para tramitar o processo de arbitragem.

Qual o efeito da ultrapassagem deste prazo? Importa saber se este prazo é um prazo vinculativo no que respeita à arbitragem, porque nos termos do **art. 46º/3/a/vii da LAV** a ultrapassagem do prazo implica que os árbitros deixem de ter poderes jurisdicionais no que diz respeito à quele litígio – a decisão não produz efeitos. JORGE M. CARVALHO acha que o prazo deveria ser vinculativo, mas a conclusão que o prazo é vinculativo pode ter como efeito um resultado absurdo. P.e. árbitro pode estar para concluir uma ação e por uma semana deixa de poder proferir uma decisão. A consequência será o processo ter que recomeçar. Isto é estúpido! JORGE M. CARVALHO considera, portanto, que pelo menos nos casos de arbitragem necessária tem que se concluir que o prazo máximo do **art. 10º da Lei 144/2015** não impossibilita o árbitro de continuar a tramitar o processo.

Uma opinião em sentido diverso contrariaria o espírito de proteção do consumidor subjacente a este prazo na lei. Ora, como este prazo advém da Diretiva de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, implicaria, por consequência uma incorreta transposição da Diretiva. Mais, na diretiva está prevista a possibilidade de prorrogação do prazo de 90 dias em qualquer caso sempre que o terceiro que está a resolver o litígio (o árbitro, em Portugal) entender que é adequada a prorrogação do prazo. Não podemos interpretar a Lei 144/2015 no sentido de que desprotege o consumidor em alguns casos.

²⁸ Ou seja, seria o prazo para a mediação que depois começaria a contar outra vez para a arbitragem.

No final do período de 90 dias as partes têm que ser notificadas da prorrogação, dos fundamentos e do tempo estimado para o processo.

18 de maio de 2020

Nota: O único centro de arbitragem com competência genérica – para litígios que não só os de consumo – é o CAUAL (Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa). O CNIACC não tem competência residual sobre este centro, pelo simples facto de este centro ser competente para todos os litígios. Todavia, o CNIACC não deixa por isso de ser competente.

94. A empresa de fornecimento de energia eléctrica FEQ enviou várias cartas a Patrícia exigindo o pagamento da fatura de julho de 2017. Cansada das ameaças da empresa, Patrícia resolveu recorrer a um centro de arbitragem de conflitos de consumo, apresentando uma reclamação na página do centro no dia 17 de dezembro de 2017. O centro recebeu o processo e remeteu um e-mail à FEQ, expondo a reclamação de Patrícia e fazendo um enquadramento jurídico. A FEQ enviou uma mensagem automática no próprio dia, dando conta da receção da mensagem e dizendo que a resposta seria dada no mais curto período de tempo. A resposta veio no dia 22 de janeiro de 2018. A FEQ propõe um acordo com a redução do valor devido para metade e perdão da restante dívida. Patrícia não aceitou e propôs uma redução de 75%. O centro contactou a FEQ a 14 de fevereiro de 2018. A FEQ respondeu no final de março, mantendo a proposta inicial. Em abril de 2018, Patrícia decidiu avançar para arbitragem, invocando, então, a prescrição do direito da FEQ, nos termos do art. 10.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96. Como deve decidir o tribunal arbitral? 3*

O prazo de prescrição da Lei 23/96, art. 10º/1 é **6 meses**.

Passaram mais de 6 meses? O prazo fica suspenso quando as partes recorrem a RALC.

Questão do John Doe: O consumidor faz uma reclamação junto de um centro de arbitragem. Como é que identificamos qual o procedimento de RALC que o consumidor está a requerer? JORGE M. CARVALHO responde que a resposta a essa pergunta depende da interpretação.

O que acontece é o seguinte:

- ➔ O consumidor faz uma reclamação;
- ➔ Num primeiro momento, o CA tenta que as partes cheguem a acordo, através de comunicações à distância com as partes;
 - ➔ Pode questionar-se, já aqui, se isto pode ser considerado mediação;

Nota despegada de contexto: Porque é que não faz sentido haver suspensão do prazo (15º da Lei 23/96) em relação à arbitragem? Porque no caso de ser iniciado um processo jurisdicional para a tentativa de resolução é o caso típico de interrupção do prazo, e não de suspensão do prazo. A empresa tem 6 meses para vir reclamar o seu direito num tribunal → **interrompe-se** o prazo. Já no caso da mediação, não. Neste caso, à acordo entre as partes, pelo que não se interrompe o prazo, aquilo que se prevê no 15º/2 Lei 23/96 e 13 da Lei da Mediação é a suspensão do prazo.

Diferença entre suspensão e interrupção?

- Suspensão o prazo volta a contar; o prazo que decorreu até aí, matem-se;
- Na interrupção, volta a contar o prazo desde início.

Vamos analisar esta questão em relação ao DL 67/2003:

→ **Art. 5º-A/4** – *O prazo (...) **suspende-se** (...) durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou produtor, com exceção da arbitragem*²⁹.

→ **Art. 5º-A/5** – este número 5 pode ser um elemento interpretativo para percebermos quando se inicia a mediação nos CA de consumo – um elemento interpretativo que nos pode ajudar quando interpretamos o **art. 13º** e o **15º/2**, referidos *supra*. Ora, *a tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos:*

- a) *As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação ou conciliação;*
 - Esta alínea é muito bonita se analisarmos à luz da Lei da Mediação em que é exigido um protocolo de mediação – um acordo para que se inicie a mediação. Ora, na arbitragem de consumo não existe este protocolo – o CA começa logo a tentar resolver o litígio contactando o profissional na sequência da comunicação feita pelo consumidor;
- b) *A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial;*
 - Não é relevante para RALC;
- c) *Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação;*
 - Casos de mediação obrigatória são discutíveis, embora agora se possa falar de mediação obrigatória ao abrigo do art. 14º da LDC.

Então, quando é que consideramos que há acordo no sentido de submeter o conflito a mediação? JORGE M. CARVALHO considera que há acordo quando o consumidor inicia o processo – manifesta a intenção de resolver o litígio por mediação - e existe uma resposta da

²⁹ O uso aqui da arbitragem é desnecessário. Se fosse arbitragem o prazo interrompe-se, não se suspende.

parte do profissional, que ainda que não seja expressa, revele tacitamente que pretende participar no processo de mediação. Como se pode regular essa intenção, mesmo que só tacitamente? É dando uma resposta, não recusando de imediato o processo. Enquanto o profissional nada disser, não podemos dizer que há acordo – **do silêncio do profissional não se pode deduzir que há acordo.**

Voltando ao caso... No dia 17 foi apresentada uma reclamação e a empresa respondeu com um email automático. Neste momento houve um acordo para a resolução do litígio por mediação, suspendendo-se o prazo, ou se, por outro lado, consideramos que apenas no dia 22 de janeiro, quando propõe um acordo para a resolução do litígio, é que se pode dizer que houve aceitação de resolução do litígio por mediação? JORGE M. CARVALHO considera que a mensagem automática não deva ser considerada elemento suficiente para considerar que há acordo das mensagens. Contudo, mediante um caso diferente em que a mensagem fosse, p.e., esclarecedora no sentido de concordar com a mediação, obviamente que a mensagem automática valeria como aceitação.

Quando começa a correr o prazo de prescrição, relativamente à fatura de julho? No último dia de faturação – 31 de julho. Seis meses a partir de 31 de julho é 31 de janeiro. A 22 de janeiro o prazo está suspenso.

Fica suspenso até quando? Durante o período em que durar a tentativa de resolução do litígio (Lei 144/2015).

v. **art. 14º/3** – remete para a Lei da Mediação, **art. 13º/2** - *o recurso à mediação suspende os prazos de caducidade e prescrição a partir da data em que for assinado o protocolo de mediação ou, no caso de mediação realizada nos sistemas públicos de mediação, em que todas as partes tenham concordado com a realização da mediação.*

Vejamos agora o **13º/3** - *Os prazos de caducidade e prescrição retomam-se com a conclusão do procedimento de mediação motivada por recusa de uma das partes em continuar com o procedimento, pelo esgotamento do prazo máximo de duração deste ou ainda quando o mediador determinar o fim do procedimento.*

Pela leitura destas normas, o que podemos concluir quanto ao término da mediação? Faltam 9 dias para terminar o prazo. Eventualmente, entre março e abril se concluirmos que já se tinha concluído a mediação e, como tal, retomado o prazo de prescrição. Na verdade, não temos informação que a mediação terminou nalgum momento. JORGE M. CARVALHO refere, a este propósito, que a arbitragem é uma sequência lógica da frustração da mediação. Seria abusivo considerar que a mediação tinha terminado num momento anterior e que entre a mediação e a arbitragem num destes centros poderia ter ocorrido a prescrição ou a caducidade.

Aqui quando passamos para arbitragem a suspensão continua, porque dar lugar a prescrição seria abusivo. Esta ideia assenta no facto de os tribunais arbitrais de consumo serem tribunais “multiportas” pensadas por uma ordem sequencial: depois da mediação arbitragem – não há aqui nenhum momento em que não se esteja a tentar a resolução do litígio.

R: Como deve decidir o tribunal arbitral? Deve decidir no sentido da inexistência da prescrição.

Qual deve ser a decisão do tribunal? A Patrícia pediu que o tribunal declarasse a prescrição do direito (ação de simples apreciação). O tribunal vai apreciar esta ação e concluir que não se verifica a prescrição.

→ Nota: o consumidor podia propor a ação de outra forma – pedir ao tribunal para declarar que nada deve. Neste caso seria uma ação de simples apreciação negativa

Esta sentença constitui título executivo? Não. A única sentença que constitui título executivo é a sentença de condenação.

O que é necessário que aconteça no processo para que exista uma decisão de condenação da Patrícia no pagamento do valor devido? Tem que haver um **pedido de reconvenção**³⁰ – um pedido no sentido da condenação.

É admissível a reconvenção na arbitragem e consumo? Que princípio pode estar a ser violado ao aplicarmos a reconvenção? **Princípio da unidirecionalidade** – em princípio só podem ser feitos pedidos pelo consumidor contra o profissional.

→ Porém, nalguns casos parece que tem que se admitir a reconvenção. Quando? Quando estão em causa os mesmos factos. Nos casos em que, a solução para o caso, leve automaticamente à conclusão de que o consumidor pode ser condenado no cumprimento da prestação em causa;

→ A razão de isto ser assim – de existir o princípio da unidirecionalidade – é para que os tribunais arbitrais não sejam tribunais de cobrança de dívidas, daí é sempre necessário que seja o consumidor a iniciar e, por isto, o processo não pode tornar-se de tal forma complexo que desvirtue a ideia da arbitragem de consumo.

95. Imagine que, no caso anterior, a FEQ emitia um aviso de corte da eletricidade no dia 10 de fevereiro, concretizando a ameaça no dia 2 de março. Como avaliaria o comportamento da FEQ e quais seriam as respetivas consequências? 4*

³⁰ No processo civil temos duas partes: o autor e o réu. O autor faz um pedido contra o réu e em alguns casos é permitido que o réu “contra-ataque”. É um pedido feito pelo réu contra o autor. O que é que tipicamente acontece? O autor pede ao tribunal que este nada deve. O réu vem dizer que este não tem razão, mas além disso faz um pedido reconvenicional – pede ao tribunal que condene o devedor ao cumprimento da prestação.

É possível, no meio de uma tentativa de resolução extrajudicial de litígio, ameaçar com o corte de energia elétrica e, por sua vez, concretizar? Não existe nenhuma norma legal que resolva diretamente o problema. A ideia será ir pela boa-fé. O espírito da RALC é as partes estarem de boa-fé, no âmbito do procedimento.

96. Iniciado o processo arbitral num determinado centro de arbitragem de consumo, o árbitro marca uma audiência para, entre outros aspetos, realizar uma tentativa de conciliação. Esta possibilidade não está prevista no regulamento do centro e as partes não deram o seu consentimento à conciliação. As partes acabam por chegar a acordo, o qual é homologado pelo árbitro. Posteriormente, uma das partes vem pôr em causa o acordo com o fundamento de que o árbitro não tinha poderes para conciliar as partes. O que lhe parece? 3*

O que é conciliação? Conciliação distingue-se da mediação pelos poderes que o terceiro (conciliador) tem de resolução posterior do litígio – no caso de não haver acordo, o conciliador tem poderes para resolver o litígio.

Por norma quem faz conciliação? O juiz de paz.

Porque é que neste caso é conciliação e não mediação? Porque, ao contrário do que acontece na mediação, as partes não estão à vontade perante um terceiro que sabem que no momento posterior poderá decidir no caso das partes não chegarem a acordo; não vão abrir o jogo como poerão abrir na mediação.

Exemplo de conciliação: empregador a resolver litígio entre dois trabalhadores. Não podemos aqui falar de medição, porque o empregador é quem vai decidir, se não houver acordo.

Nota: Em princípio as partes não podem escolher o árbitro (sempre só um) na arbitragem de consumo.

Nota: A Lei 144/2015 usa a palavra conciliação em quatro normas apenas: **art. 3º/a) e j); 4º; 14º/3; 12º/2.**

Começando a resolver o caso... O que faríamos?

Olhar, primeiramente, para a Lei 144/2015. Sabemos quais são as normas que falam de conciliação. Alguma diz algo sobre os poderes conciliatórios do árbitro? Não.

Seguidamente, vamos analisar a lei de arbitragem voluntária. Nada diz também.

Se a lei não atribui poderes conciliatórios ao árbitro, qual a consequência? Não tem poderes conciliatórios. O árbitro só tem poderes conciliatórios se estes lhe forem atribuídos pelas partes ou pela lei.

Mas atenção, a mediação e a conciliação podem ter como resultado o acordo, que vale por si. Perante este é irrelevante se a conciliação foi atribuída na sequência de uma conciliação em que o árbitro não tinha poderes.

97. Verdadeiro ou falso? 3*

a) A Lei de Arbitragem Voluntária aplica-se à arbitragem necessária prevista no regime dos serviços públicos essenciais e na Lei de Defesa do Consumidor.

Será arbitragem necessária? Não, esta só existe nos casos em que a lei impõe a arbitragem para a resolução daquele litígio. Resta-nos as regras da arbitragem voluntária.

R: A afirmação é verdadeira.

b) Num litígio relativo a serviços públicos essenciais, o consumidor pode iniciar um processo arbitral depois de ter sido notificado de um requerimento de injunção.

R: Sim. Ver *ponto 6.2.2.*

c) O Código de Processo Civil é aplicável subsidiariamente à arbitragem de consumo.

R: A regra é não aplicar, porém há CA que abrem a porta a essa hipótese. Ver **art. 19º/3** do regulamento do CACCL.

d) Os regulamentos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo são aplicáveis na medida em que constituem acordo das partes quanto às regras processuais a observar na arbitragem voluntária.

R: Verdadeiro.

e) O processo de arbitragem pode ser conduzido apenas com base em elementos escritos, sem a realização de qualquer audiência presencial.

R: Verdadeiro – **art. 34º/1 LAV**

O mais comum para afastar esta regra será o regulamento dos centros de arbitragem → temos que ir analisar o regulamento.

→ Não esquecer, a 1ª coisa a ver sempre é o regulamento.

98. Carlota propôs uma ação no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Assim Mais ou Menos, pedindo que o tribunal declare a resolução de contrato celebrado em janeiro de 2018, por exercício do direito de arrependimento, e condene à devolução do valor pago pelo telemóvel. Na sentença, pode ler-se o seguinte: “Apesar de o contrato ter sido celebrado à distância, nos termos do Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de julho, já passaram oito dias desde a data da entrega do telemóvel, pelo que o prazo de sete dias previsto na lei para o exercício do direito de arrependimento já foi ultrapassado. Indefere-se, portanto, o pedido”. Carlota pode reagir contra esta decisão? 4*

Estamos perante um contrato celebrado à distância. O prazo nesses casos é de 14 dias. O árbitro enganou-se – aplicou uma lei que já não estava em vigor (atualmente está o DL 24/2014).

Como podemos reagir perante uma sentença arbitral? **Recurso?** É possível? Temos que ver na LAV qual a regra – **art. 39º/4** – “A sentença que se pronuncie sobre o fundo da causa ou que, sem

*conhecer deste, ponha termo ao processo arbitral, só é suscetível de recurso para o tribunal estadual competente **no caso de as partes terem expressamente previsto tal possibilidade na convenção de arbitragem (...)***

→ Como é que as partes convencionam? Regulamento → no caso concreto tínhamos que ir ver o regulamento do Assim Mais ou Menos.

→ **Nota:** O CACCL não prevê o recurso, até porque o seu teto máximo de valor é 5.000€.

O recurso do tribunal arbitral é mais fácil que o recurso da decisão judicial. Porquê? Porque temos que ter em consideração o **valor da sucumbência** tem que ser superior a metade da alçada do tribunal de que se recorre (> 2.500€). O que é que isto significa? Aquilo que a parte perdeu tem que ser superior a 2.500€.

R: Estamos a falar de um telemóvel, pelo que em princípio o valor é inferior a 5000€, pelo que não haveria recurso da decisão do tribunal arbitral.

A questão de anulação seria ou não procedente? Art. 46º/3 LAV. Não está, neste artigo, a apresenta questão.

→ Não há fundamentos de anulação na lei 144/2015.

v. **art. 59º/1/e) e g) LAV**

A ação de anulação é a exceção não é a regra.

Ainda neste caso falta ver a **retificação – art. 45º LAV**. Neste caso não há lugar a retificação, nem a esclarecimento.

A única coisa que o consumidor pode fazer, neste caso, é pedir a **reforma da sentença – art. 616º CPC**.

20 de maio de 2020

99. António, residente em Évora, estava muito interessado em comprar um carro para ir passear ao fim de semana e dirigiu à empresa Carros Fantásticos, com sede em Évora, uma proposta escrita de compra de um veículo exposto no estabelecimento desta, em Évora. O valor indicado na proposta era de € 17 000, com a expressa previsão de que os litígios eventualmente resultantes daquele negócio seriam resolvidos no CNIACC (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo).

A empresa aceitou a proposta. Passados sete meses da data da entrega, o carro começou a dar problemas, não funcionando duas das mudanças. António pretende a reparação do carro e a Carros Fantásticos apresentou-lhe uma fatura de € 1 800, invocando que já não está na garantia, por se tratar de um bem de desgaste rápido. António pagou esse valor sob protesto, pretendendo a devolução do mesmo. 5*

A – Analise a validade da cláusula de RALC.

Primeira coisa a fazer: discutir se é possível através de uma cláusula inserida num contrato, prever a resolução do litígio por via de arbitragem num CA de conflitos de consumo.

→ A cláusula seria válida, porém existente o CASA, a cláusula seria ineficaz.

→ **Nota:** mesmo que fosse válida, nunca vincularia o consumidor (**13º Lei 144/2015**).

Podemos ter aqui uma PCD, por não ter sido cumprido (corretamente) o dever de informação presente no **art. 18º/1 Lei 144/2015** e no **art. 8º/1 LDC**.

B – Assumindo que António pretende recorrer a uma entidade de RALC, qual seria a entidade competente?

R: CASA.

Imagine que o processo deu realmente entrada no CNIACC (no dia 12 de novembro de 2017) e que a mediação não foi bem-sucedida (conclusão tirada a 13 de fevereiro de 2018, quando a demandada enviou uma mensagem dizendo que não diria mais nada no âmbito do processo). As partes foram notificadas para comparecer a uma audiência arbitral no dia 14 de abril de 2018. Realizada a audiência, entendendo o árbitro que tinha todos os elementos no processo, proferiu decisão de imediato, absolvendo a demandada. Pode ler-se na decisão que “o regime legal da venda de bens de consumo não se aplica a bens de desgaste rápido, como automóveis, que têm apenas uma garantia legal de seis meses, nos termos do Código Civil, pelo que nunca poderia ser outra a solução do caso”.

C – Tendo em conta os elementos indicados, António tem alguma forma de reagir contra esta decisão?

O centro não é competente, mas há um momento para alegar a incompetência – ou invocou, ou não invocou.

Se propõe a ação no centro é porque aceita a jurisdição do centro.

Está aqui também uma má aplicação da legislação.

Não há recurso possível porque são 1800€.

Questão do prazo: foi ultrapassado o prazo? Sim, em princípio.

O árbitro pode resolver de imediato ou tem que dar às partes oportunidade de se manifestarem? À partida pode proferir logo decisão.