

CONTRATOS CÍVIS E COMERCIAIS II

INTRODUÇÃO À RALC

Direito do consumo - aplicação prática difícil. Os meios de RALC visam em grande parte resolver este problema de litígios do consumo, por se ter chegado à conclusão que os tribunais judiciais não eram os mais adequados para resolver os litígios de consumo. Mas esta afirmação não é verdadeira para todos os OJ: o bom funcionamento do sistema judicial será um argumento em contrário. Norte da Europa mais crítico quanto a meios de RALC (não é necessariamente mais curto, a prorrogação do prazo de 90 dias permite o seu alargamento), mas isto não é a realidade em todos os países (tempo médio de pendência de uma ação cível em Portugal: 30 meses). Um processo de mediação ou arbitragem de consumo serão muitas vezes a forma de o consumidor ter acesso ao direito, a oferta complementar de justiça faz-se também pelos meios de RALC, em cumprimento do art. 20º CRP.

Vantagens RALC

- Celeridade (tempo médio em Portugal: 60 dias);
- Confidencialidade (em particular da perspetiva do profissional, o litígio não coloca em causa a sua imagem, por exemplo, além disso uma solução negociada entre as partes não tem de ser conhecida dos outros consumidores e o profissional pode concordar com diferentes soluções em casos idênticos);
- Facilidade de acesso (em princípio o acesso é fácil, principalmente nos litígios transfronteiriços);
- Gratuitidade ou custos reduzidos (a própria diretiva e a lei que a transpõe que referem a gratuitidade, ou, não sendo possível, custos reduzidos), em tribunal: custas judiciais, honorários, etc. o mínimo para iniciar um processo são 102€, por cada incidente acresce um valor, mais um valor pelo pedido, todas as interações com o tribunal têm um custo. Os litígios de consumo são de custo médio muito inferior a 5000€. Um estudo indica que 500€ é o mínimo pelo qual as pessoas estão dispostas a recorrer a tribunal. Os litígios de consumo são inferiores a este valor;
- Informalidade e proximidade (na prática num tribunal judicial não estar acompanhado por advogado, advogado estagiário ou solicitador, dificulta o papel da parte em tribunal nomeadamente quanto às preclusões).

Caso da empresa que coloca 0,02€ em todas as faturas. O meio adequado para resolver este caso é a ação popular - ação coletiva que visa tutelar, proteger interesses coletivos, é possível alguém propor uma ação em representação (imprópria) dos consumidores afetados. Caso da DECO contra a PT pela cobrança de uma taxa de ativação, cobrada por cada chamada, a DECO chegou a acordo para oferecer chamadas gratuitas aos fins de semana.

RALC em Portugal

Primeiro centro - Lisboa - 1999

Relevância dos meios de RAL na resolução de litígios de consumo:

- Soluções rápidas e com custos reduzidos;
- Procedimentos eficientes e flexíveis.

Garantir a aplicação efetiva das regras materiais depende da existência de meios simples, eficientes, rápidos e baratos para resolver os conflitos.

Antes da L. 144/2015

- Antes já a promoção de RALC era feita pelo Estado, por exemplo, art. 14º/1 DLC; art. 32º/1 DL 133/2009 e art. 33º DL 24/2014.
 - Promoção dos meios de RALC pelo Estado:
 - Art. 14.º-1 da Lei de Defesa do Consumidor (criação e apoio aos centros de arbitragem);
 - Art. 32.º-1 do DL 133/2009 (crédito ao consumo);
 - Art. 33.º-2 do DL 24/2014 (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento).
 - Princípio e regras a que devem obedecer a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo (DL 146/99; Portaria 328/2000).
 - Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (DL 60/2011).

A LDC impõe a informação sobre a existência de arbitragem necessária e dos centros de que o profissional seja aderente. e sobre a existência de arbitragem necessária [art. 8.º-1-g) da LDC].

Mecanismos que impõem a participação do profissional nos meios de RALC:

- Direito potestativo do consumidor à arbitragem nos contratos de prestação de serviços públicos essenciais (art. 15.º-1 da Lei 23/96);
- Obrigatoriedade de adesão plena a pelo menos duas entidades pelos prestadores de serviços de pagamento e os emitentes de moeda eletrónica (art. 92.º-2 do DL 317/2009).
 - Adesão plena - pela adesão os profissionais ficam vinculados a participar nesses centros.
 - Três diplomas - obrigatoriedade de adesão a centros de conflitos de consumo: DL 317/2009; DL 74/2017 - pelo menos dois centros de arbitragem de conflitos do consumo (entidades de crédito ao consumo) - a regra é absurda da forma como está construída, obrigar a aderir a dois quando a RALC esta desenhada em termos de competência territorial, há transposição incorreta da diretiva.

Suspensão dos prazos para exercício de direitos durante a tentativa de RAL. A tentativa suspende os prazos de prescrição:

- Art. 5.º-A-4, do DL 67/2003 (venda de bens de consumo);
- Art. 15.º-2 da Lei 23/96 (serviços públicos essenciais).

Suspensão dos prazos – Mediação: art. 13.º da Lei da Mediação (Lei 29/2013).

RALC na UE

3 fases:

(1º Fase) Identificação do problema e adoção de instrumentos não vinculativos:

- Livro Verde sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado único [COM (93) 576 final, de 16 novembro de 1993] – referência aos meios de RALC, salientando a sua existência na generalidade dos Estados-Membros.
- Recomendação 98/257/CE, da Comissão, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo que proponham ou imponham uma solução (publicada em conjunto com uma Comunicação da Comissão sobre “A resolução extrajudicial dos conflitos de consumo”).
- Sete garantias mínimas: Independência; Transparência; Contraditório; Eficácia; Legalidade; Liberdade; Representação.
- Recomendação 2001/310/CE, da Comissão, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumo (aplicável, no essencial, a todos os meios de RALC).
- Quatro garantias mínimas:
 - Imparcialidade;
 - Transparência;
 - Eficácia;
 - Equidade.

(2º Fase) Adoção de instrumentos vinculativos com impacto setorial (aplicáveis aos meios RAL, independentemente de serem de consumo, ou aos meios de RALC em questões específicas):

- Diretivas relativas ao comércio eletrónico (2000/31/CE) ou ao timeshare (2008/122/CE), entre outras, em que os Estados-Membros são encorajados a criar meios de RAL.
- Diretivas relativas aos serviços de pagamento (2007/64/CE), ao crédito ao consumo (2008/48/CE), ao setor da energia (2009/72/CE) e ao setor das telecomunicações (2009/136/CE), em que se impõe a adoção de meios de RAL adequados e eficazes.
- Diretiva 2008/52/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial – Transposta pela Lei da Mediação (Lei 29/2013).

- Ao longo desta segunda fase, o TJUE foi chamado a pronunciar-se em diversas ocasiões sobre a RALC.
- O sistema de mediação obrigatória italiano foi considerado conforme ao direito europeu (C-317/08, C-318/08, C-319/08 e C-320/08).
- Os consumidores não são obrigados a utilizar um meio de RALC, sendo as cláusulas nesse sentido abusivas (C-168/05; C-40/08).

(3º Fase) Adoção de instrumentos vinculativos de RALC:

- Comunicação da Comissão de 13 de abril de 2011 – Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua: uma das doze ações-chave era a adoção de legislação em matéria de RAL.
- Proposta de Diretiva relativa à resolução alternativa de litígios de consumo [COM (2011)793] e Proposta de Regulamento relativo à resolução de litígios de consumo em linha [COM(2011)794].
- Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RALC) - transposta pela lei 144/2015:
 - Impõe que se as partes quiserem existam meios de RALC para todos os litígios de consumo (os EM não tem de colocar isto numa norma, mas sim que hajam, criem e adotem políticas que garantam a disponibilidade de meios de RALC para todos os litígios de consumo).
 - Aumentar o nível de informação de consumidores e empresas (o consumidor deve ser informado de todos os meios de RALC disponíveis). A lei 144/2015 impôs que todos os profissionais informassem os consumidores - solução referida, passando a não ser obrigatória esta informação quando o profissional não esteja vinculado.
 - Preocupa-se com a qualidade das entidades de RALC: competência, imparcialidade, transparência, eficácia e equidade.
 - Impõe aos EM uma monitorização da atividade das entidades de RALC.

Em suma:

- Garantir a existência de meios de RALC para todos os litígios de consumo.
- Dever de o profissional informar o consumidor sobre os meios de RALC disponíveis.
- Garantia de qualidade das entidades de RALC: competência, imparcialidade, transparência, eficácia e equidade.
- Monitorização da atividade das entidades de RALC.

Regulamento

- (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento RLL).
 - Conceito de consumidor: Mais restrito - pessoa singular.

Litígio de consumo

Entre o consumidor (conceito de consumidor: art. 4.º-1-a) da Lei n.º 144/2015) e um profissional: Um litígio de consumo tem como característica ser unidirecional, apenas pode ser iniciado pelo consumidor. O profissional pode reconvir? Vamos ver mais à frente.

Alguns litígios estão excluídos, por exemplo, al. b) n.2 do art. 2º - profissionais da área da saúde. Também se aplica às farmácias.

Procedimentos de RALC - UE

- Diretiva não faz referência expressa a procedimentos de RALC – dificuldades de qualificação (numa perspetiva europeia), dada a variedade de procedimentos e de terminologias.
 - Ao contrário da diretiva, a lei portuguesa prevê os procedimentos de RALC.
- Reino Unido – preferência por serviços de ombudsman (provedoria).
- Bélgica – combinação de serviços de ombudsman e de entidades que fazem a mediação (resultados não-vinculativos).

Procedimentos de RALC - PT

- Artigo 3.º-i) da Lei n.º 144/2015:
 - Mediação;
 - Conciliação;
 - Arbitragem.
- Elenco taxativo, que pode suscitar dificuldades face à flexibilidade que caracteriza estes procedimentos e à sua constante evolução.
- Provedor do Cliente das Agências de Viagem e Turismo.
- Cabe ao Provedor “dirimir conflitos entre as agências de viagem e turismo associadas da APAVT e seus clientes, mediante a elaboração de decisões, tomadas com base na lei e na equidade” [art. 11.º-1-e) do [Estatuto](#)].
- A decisão só é vinculativa para uma das partes (o profissional), em virtude da sua qualidade de associado da APAVT (art. 19.º-3).

ENTIDADES DE RALC

- Centros de informação autárquicos ao consumidor (CIAC).
- Centros de arbitragem.
- Entidades reguladoras.
- Associações de consumidores.
- Provedores do cliente.
- Julgados de paz.

Centros de informação autárquicos ao consumidor (CIAC)

- **Art. 7.º-1 da Lei de Defesa do Consumidor:** “incumbe ao Estado, às regiões autónomas e às autarquias locais desenvolver ações e adotar medidas tendentes à

informação em geral do consumidor, designadamente através de [...] criação de serviços municipais de informação ao consumidor”.

- A lei de defesa do consumidor refere os CIAC, mas não há nenhuma portaria que determine em concreto, temos 60, com designações diversas, espalhados um pouco por todo o país, mas as suas características variam muitíssimo (nome, serviço, qualidade, etc.).
- Grande heterogeneidade entre os CIAC – não fazem parte da lista de RALC pois, na sua generalidade, não cumprem as regras definidas na L 144/2015.
 - **L. 144/2015** - regula a RALC, tem um conceito do que é uma entidade de RALC mais restrita do que aquela, são aquelas que permitam resolução de litígios de consumo por um dos meios previstos na lei e que se encontrem na lista da DGC. Neste conceito mais restrito os CIAC não cabem.
- Não cabem na definição. Trata-se de uma decisão essencialmente política, não são incluídos na lista de entidades de litígios de consumo porque não cumprem as exigências da diretiva e da lei que a transpôs.
- O critério de competência de cada CIAC é o do local da residência do consumidor.

Centros de arbitragem

São o ponto fulcral do sistema, resolvem a maioria dos problemas. Têm nas suas atribuições a informação, a mediação, a conciliação e a arbitragem de consumo. O sistema judicial impede na prática que os litígios de consumo sejam resolvidos em tribunal pelo custo, são, portanto, resolvidos na maioria quando o consumidor assim o entende nos centros de arbitragem.

- **Art. 14.º-1 da Lei de Defesa do Consumidor:** “incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo”.
- São entidades privadas, com forte intervenção pública (tem custos muito reduzidos ou gratuitos e, portanto, têm de ser financiados pela via pública, o papel do Estado é essencialmente de financiamento).
- Primeiro centro de arbitragem de consumo: CACCL (1989).

Desde aí temos hoje em dia vários, que se dividem em três categorias:

- **Centros de arbitragem de consumo de competência genérica** - tem competência para todos os litígios de consumo dentro do âmbito territorial que lhes compete.
- **Centros de arbitragem de consumo de competência especializada** - apenas num setor específico dentro dos conflitos de consumo.
- **Centros de arbitragem de competência genérica**, que também resolvem litígios de consumo (todos os outros centros de arbitragem – neste momento apenas o CAUAL).

Centros de arbitragem de competência genérica

- CACCDC – Distrito de Coimbra
- CACCRAM – Região Autónoma da Madeira

- CACCL - Lisboa
- CIAB - Vale do Cávado
- CICAP - Porto
- CIMAAL - Algarve
- CNIACC - Centro Nacional
- TRIAVE - Vale do Ave

Competência especializada

- CASA - setor automóvel
- CIMPAS - seguros

Rede de arbitragem de consumo (RAC)

- Criada pela Lei n.º 144/2015.
- Monitorizada pela Direção-Geral do Consumidor (DGC).
- Integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação e arbitragem de litígios de consumo.
- Não é clara a relação entre a lista de entidades de RALC, gerida pela DGC, e a RAC, monitorizada por essa mesma entidade.

A lei 144/2015 além de incluir a definição e de prever uma lista com todas as entidades, criou também o conceito da rede de arbitragem de consumo. A ideia é juntar os centros de arbitragem em Portugal e conferir-lhes uma estrutura homogênea com o intuito de auxiliar da melhor forma o consumidor.

Artigo 4.º

Rede de arbitragem de consumo

1 - A rede de arbitragem de consumo tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega.

2 - Compete ainda à rede de arbitragem de consumo promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a recolha de toda a informação estatística relevante relativa ao seu funcionamento prestada pelos centros, sem prejuízo destes terem de prestar à Direção-Geral da Política de Justiça a informação estatística que esta entidade requeira no âmbito das competências que a lei lhe confere.

3 - A Direção-Geral do Consumidor monitoriza o funcionamento da rede de arbitragem de consumo ao abrigo das atribuições que lhe estão cometidas.

O conceito de lista para efeitos da lei é mais reduzido do que o conceito que poderíamos ter de entidades de RALC. O conceito de rede é ainda mais reduzido. Pertencem a esta RAC apenas os centros de arbitragem de competência genérica. Quanto aos de competência especializada, tem características muito próprias e resolvem diferentes litígios.

Esta rede já tem um regulamento harmonizado para os centros de arbitragem, que foi projetado pela DGC, e ao qual os centros que quiseram aderiram. Neste momento todos os centros com exceção de dois (CACCL e centro da Madeira) aderiram.

Tratando-se de entidades privadas, nenhum centro de arbitragem é obrigado a participar na RAC, não estando sequer prevista na L 144/2015 a necessidade de integração da RAC para se ser entidade de RALC.

Competência em razão da matéria

- **Regulamentos dos centros de arbitragem de consumo de competência genérica** - preveem a competência dos centros para a resolução de conflitos de consumo. O conceito de consumidor é o de pessoa singular (referido na L 144/2015).
 - Regulamentos mais recentes excluem os litígios a que a Lei n.º 144/2015 não se aplica¹.
 - São também excluídos, em todos os centros de arbitragem de consumo de competência genérica, “litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal” (redação do regulamento harmonizado).
- **Centros de arbitragem de consumo de competência especializada** têm a sua competência material limitada em função do setor em que intervêm.

Temos de olhar para os regulamentos de cada centro, mas na generalidade incluem no seu âmbito os conflitos resultantes do fornecimento “bens, serviços prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos essenciais” (art. 4º/3 regulamento do CNIACC).

¹ Lei 144/2015 - Art. 2º (Âmbito):

2 - Encontram-se excluídos do âmbito de aplicação da presente lei:

- a) Os serviços de interesse geral sem contrapartida económica, designadamente os que sejam prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;
- b) Os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;
- c) Os prestadores públicos de ensino complementar ou superior;
- d) Os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores;
- e) Os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras sectorialmente competentes, geridos pelos próprios.

Tratando-se de entidades privadas, são os próprios centros que tem competência para definir a sua própria competência (apesar de, pelo financiamento público, haver um despacho ministerial). A competência dos centros é para a resolução de conflitos de consumo. O regulamento harmonizado exclui os litígios a que a lei 144/2015 não se aplica, por exemplo, serviços de saúde, também delitos de natureza criminal (isto tem de ser entendido no sentido em que os centros não têm competência para apreciar matéria criminal, mas têm competência para apreciar a parte cível de um litígio criminal).

Quanto aos centros de competência especializada tem a competência material em função do setor em que intervêm.

Competência em razão do território

- **Centros de arbitragem de consumo de competência genérica:** organizados, no essencial, em função da sua competência territorial.
- **Centros de arbitragem de consumo de competência especializada e centros de arbitragem de competência genérica,** que também resolvem litígios de consumo, têm âmbito nacional.
- **Todas as entidades de RALC inscritas na lista** têm competência para o tratamento de litígios transfronteiriços, por imposição legal [tal como a adesão à plataforma de RLL – art. 6.º-1-e) e g) da Lei 144/2015].

Os centros de competência genérica estão organizados em razão da sua competência material. Os de competência especializada têm competência nacional. Todas as entidades de RALC da lista têm competência para o tratamento de litígios transfronteiriços. Têm também a obrigação de adesão à plataforma de resolução de litígios em linha (on-line).

- **CACCL** – competência para a resolução de “conflitos decorrentes de aquisições de bens ou serviços efetuados na Área Metropolitana de Lisboa” (art. 5.º-4).
- **CACCRAM** – litígios que “ocorram na Região Autónoma da Madeira” (art. 1.º).
- **CIMAAL** – litígios originados por contratos celebrados na “área geográfica do Distrito de Faro” (arts. 3.º e 5.º-1).
- **CACCDC, CIAB, CICAP e TRIAVE** – área geográfica de intervenção, definindo-se a competência em função de o contrato de consumo ter sido celebrado “dentro do respetivo âmbito geográfico” (art. 5.º-1).
- **CACCDC:** Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.
- **CIAB:** Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerveira e Vila Verde.
- **CICAP:** Área Metropolitana do Porto.
- **TRIAVE:** Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela.

- O **CNIACC** “é de âmbito nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes centros de arbitragem de consumo” (art. 3.º).
 - Competência do CNIACC em função do território define-se pela negativa.
 - Competência em todas as áreas geográficas não abrangidas por outro centro de arbitragem de consumo de competência genérica.
 - Mesmo que haja centro de arbitragem de consumo na área geográfica em causa, CNIACC é competente se esse centro não for competente em função da matéria ou do valor.

A forma como a sua competência está determinada, implica que haja municípios não abrangidos. Mas há a necessidade de todo o território nacional estar coberto: a solução é termos um centro, o CNIACC, que é de âmbito nacional e supletivo. Há um centro de arbitragem competente para todos os litígios de consumo no território nacional. É competente subsidiariamente para além da razão do território, em razão do valor.

- Carácter supletivo perante os centros de arbitragem de consumo de competência especializada (**CASA** e **CIMPAS**).
 - Sempre que o CASA e o CIMPAS são competentes, o CNIACC não é competente.

O critério relevante para definir a competência territorial é o critério do local de celebração do contrato (critério geral que decorre dos regulamentos do centro).

Contratos celebrados à distância: qual o local da celebração do contrato?

Competência para os litígios resultantes de contratos celebrados à distância nos casos em que o consumidor reside na respetiva área geográfica (art. 5.º-2 dos regulamentos dos centros que adotarem o regulamento harmonizado).

- Contratos celebrados à distância - área geográfica de residência do consumidor.

Esta regra não está prevista no CACCL (o seu regulamento data de 1989, mas chega-se à mesma conclusão através do critério do regulamento), nem no CNIACC dado o seu carácter supletivo.

Contratos celebrados fora do estabelecimento: qual o local da celebração do contrato?

Competência para os litígios resultantes de contratos celebrados fora do estabelecimento nos casos em que o consumidor reside na respetiva área geográfica (art. 5.º-2).

- Contratos celebrados fora do estabelecimento - área geográfica de residência do consumidor.

Caso prático

Se alguém que reside em Faro se desloca ao Porto e aí é intercetado, em plena via pública, por um profissional que insiste em vender-lhe um telemóvel, qual o centro competente?

Critério geral (local da celebração do contrato) + Contratos celebrados fora do estabelecimento = se o contrato foi celebrado no Porto é competente o centro do Porto, mas temos também o critério dos contratos celebrados fora do estabelecimento, ou seja, o centro do Algarve.

O que fazer quando dois centros aparentam ser competentes? O consumidor escolhe? Sim, porque os centros de arbitragem determinam a sua própria competência e não a dos outros, neste caso ambos se consideram competentes, respetivamente pelo primeiro e segundo critérios, o intuito é alargar a proteção do consumidor.

Competência em função do valor

- **Limite de € 5000** – CACCDC (art. 6.º) e CACCL (art. 5.º-1).
- **Limite de € 30 000** – CACCRAM (art. 5.º-1), CICAP, CIAB, CIMAAL, CNIACC e TRIAVE (todos estes no art. 6.º).
 - **NOTA 1:** art. 6º + 20º Reg. CNIACC - não há limite máximo de valor;
 - **NOTA 2:** a sua aplicação subsidiária pode implicar que se aplique acima dos 30 000€.
- **Sem limite** – CASA (art. 3.º-3), CIMPAS e centros de competência genérica.

Casos práticos

1.

António, residente no Porto e de férias no Algarve, comprou um telemóvel numa loja de Albufeira, o qual nunca funcionou. Qual das seguintes entidades é competente para a resolução do litígio?

- a) Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.
- b) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos do Algarve.
- c) Julgado de Paz do Porto.
- d) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

1 - b) Algarve

2.

António, residente em Lisboa e de férias nos Açores, comprou um telemóvel numa loja da ilha das Flores, o qual nunca funcionou. Qual das seguintes entidades é competente para a resolução do litígio?

- a) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.
- b) Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.
- c) Julgado de Paz de Lisboa.
- d) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2 - d) não havendo centro de competência nos Açores, o centro competente será o CNIACC

3.

Qual o centro competente se o valor de um litígio resultante de contrato de consumo celebrado em Lisboa for de € 8000?

CACCL até 5.000€, logo o CNIACC é o centro competente.

4.

Qual o centro competente se o valor de um litígio resultante de contrato de consumo celebrado em Braga, relativo a uma reparação automóvel, for de € 40 000?

CASA (setor automóvel e o centro de arbitragem de Braga tem competência até 30.000€, o CASA não tem limite, o CNIACC não tem competência por existir um centro de competência especializada). Se fosse até 30.000€ seria o CASA + Centro de Braga.

5.

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 competente?

A questão é determinar o valor da causa, se fossemos pelo que alega o consumidor a competência seria do CNIACC, se fossemos pelo que diz o réu, a competência seria do CACCL.

Na arbitragem, o tribunal tem competência para determinar a sua própria competência, cabe ao CNIACC decidir qual é o valor da ação e declarar-se competente ou não em função do valor superior ou inferior a 5.000€.

Pode dar-se o caso de o CACCL decidir que é incompetente porque o valor é superior a 5.000€, num caso como estes a melhor interpretação é que o CNIACC deve assumir o litígio, tem competência subsidiária, depois da decisão do CACCL passa a não haver nenhum centro competente, por isso o centro competente é o CNIACC.

Entidades reguladoras

Estas podem caber no conceito amplo, não no restrito nem parte da lista. São por exemplo. A ERSE, a ERSAR, ANACOM, ASF, CMVM, Banco de Portugal, etc.

Esta não é a sua principal função. A sua principal função é a supervisão do setor a que respeitam: prevenir, corrigir e sancionar as práticas dos seus regulados.

A lei quadro das entidades reguladoras - Lei 67/2013 (LQER) - aponta no sentido de que estas podem fazer mediação, quanto à arbitragem o seu papel é divulgar e apoiar se assim o entenderem.^{2 3}

Associações de consumidores

Associação de Consumidores de Portugal (ACOP); União Geral de Consumidores (UGC); Associação para a Defesa do Consumidor (DECO).

Caraterizam-se por não oferecerem garantias de imparcialidade, o seu objetivo é proteger o consumidor. Não oferecem garantias de imparcialidade que lhes permitam ser reconhecidas como entidades de RALC, nos termos da Lei 144/2015. Esta razão impede que sejam caracterizadas como entidades de RALC pela lei 144/2015.

Tem um papel importante, por exemplo, encaminhamento do consumidor e prestação de informações.

Provedores de Cliente

- Duvidosa a sua efetiva independência.

² Lei 67/2013 - Art. 40º (Poderes):

4. Nos termos e limites dos respetivos estatutos, quando lhes sejam atribuídos poderes de mediação, compete às entidades reguladoras, designadamente:

- Divulgar a arbitragem voluntária para a resolução de conflitos e disponibilizar serviços de mediação de conflitos;
- (...)
- (...)
- (...)

³ Art. 47º (Proteção do consumidor):

1 — Incumbe às entidades reguladoras a adequada promoção da defesa dos serviços de interesse geral e da proteção dos direitos e interesses dos consumidores nas áreas de atividade económica sobre a qual incide a respetiva atuação.

(...)

3 — Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, compete às entidades reguladoras a resolução de conflitos entre operadores sujeitos à sua regulação, ou entre estes e consumidores, designadamente:

- Dinamizar e cooperar com os mecanismos alternativos de resolução de conflitos existentes ou, em colaboração com outras entidades, promover a criação de outros mecanismos, cabendo-lhes neste caso promover a adesão das entidades intervenientes da respetiva área de atividade económica sobre a qual incide a sua atuação;
- (...)
- (...)
- Mediante solicitação dos interessados, promover o tratamento das reclamações através de mediação, conciliação ou arbitragem, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos;
- (...)

- Por vezes, a lei impõe a existência de um provedor do cliente: por exemplo, as empresas de seguros (art. 158.º-1 da Lei n.º 147/2015).
- Provedor do Cliente das Agências de Viagem e Turismo – incluído na lista de entidades de RALC organizada pela DGC.

Competência dos julgados de paz

- Litígios de valor igual ou inferior a € 15 000 (art. 8.º da LJP).
- Matéria: a competência dos julgados de paz abrange a generalidade dos litígios de consumo (art. 9º/1/a)).
- Território: 25 julgados de paz, abrangendo 61 concelhos.
- Critério principal: as ações destinadas “a exigir o cumprimento de obrigações, a indemnização pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso e a resolução do contrato por falta de cumprimento” devem ser propostas, “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” (art. 12.º-1 da LJP).
- O litígio pode ser tratado de duas formas: 1. Mediação; e/ou 2. Intervenção de um juiz de paz, caso em que o litígio pode ser resolvido por conciliação ou por decisão proferida pelo juiz de paz.
- As regras de competência da LJP apenas se aplicam à intervenção do juiz de paz, uma vez que “o serviço de mediação é competente para mediar quaisquer litígios que possam ser objeto de mediação, ainda que excluídos da competência do julgado de paz” (art. 16º/3). Não tendo o julgado de paz, nos termos da lei, jurisdição, fica, no entanto, nestes casos de mediação fora da competência, excluída a possibilidade de homologação, prevista, em geral, no art. 56º/1.

PRINCÍPIOS DA RALC

Unidirecionalidade

Lei 144/2015 - só se aplica a reclamações apresentadas por um consumidor (art. 2º/1 e 2º/2/d)). Os centros de arbitragem de competência genérica esta regra limita a sua competência (nos setoriais não é assim). Visa: evitar a colonização dos centros por ações de cobrança de dívidas (litígios de massa); também se pretende preservar a especialização técnica destas entidades. No regulamento harmonizado a regra consta do art. 7º⁴. A unidirecionalidade é a melhor forma de salvaguardar as especificidades dos procedimentos de RALC.

Processo equitativo

Em Portugal reconhece-se que a oferta de justiça inclui formas de composição jurisdicional de litígios e formas de composição não jurisdicional, entre estas estão os tribunais arbitrais

⁴ Regulamento harmonizado - Art. 7º (Reclamação de consumo):

A reclamação é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo, devendo nela ser identificados o reclamante.

e os julgados de paz. Os princípios do acesso ao direito, da tutela jurisdicional efetiva e do processo equitativo aplicam-se, assim, aos meios de RAL, nomeadamente aos meios de RALC.

Art. 20º CRP

(Acesso ao direito e tutela jurisdicional efetiva)

1. A todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos.
2. Todos têm direito, nos termos da lei, à informação e consulta jurídicas, ao patrocínio judiciário e a fazer-se acompanhar por advogado perante qualquer autoridade.
3. A lei define e assegura a adequada proteção do segredo de justiça.
4. Todos têm direito a que uma causa em que intervenham seja objeto de decisão em prazo razoável e mediante processo equitativo.
5. Para defesa dos direitos, liberdades e garantias pessoais, a lei assegura aos cidadãos procedimentos judiciais caracterizados pela celeridade e prioridade, de modo a obter tutela efetiva e em tempo útil contra ameaças ou violações desses direitos.

A jurisprudência e a doutrina têm procurado delimitar os princípios em que se decompõe o princípio do processo equitativo. Assim, para além de um processo justo ou equitativo têm de estar salvaguardados, além do princípio da razoabilidade dos prazos acima referido, os princípios do contraditório, da igualdade, da licitude da prova, da publicidade, da transparência e da orientação para a justiça material e a fundamentação das decisões.

Os princípios na L 144/2015:

- **Igualdade** (art. 12º/1): “as partes devem ser tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento”. Deve haver uma identidade dos meios processuais, sanções e cominações sempre que as partes se encontrem em posição idêntica.
- Outras duas vertentes essenciais são o **direito de defesa** e o **princípio do contraditório**⁵ (art. 10º/4 e 12º/1/a):
 - Comunicação da reclamação e de todos os elementos apresentados durante o processo;

⁵ O princípio do contraditório, previsto no art. 3º CPC, traduz-se na garantia de participação efetiva das partes no desenvolvimento do processo. Nesse sentido, inclui o direito à defesa, no sentido da oposição à pretensão do autor, mas também o direito a influenciar ativamente o desenrolar da ação, tanto no que diz respeito aos factos, como à prova e às questões de direito.

- Possibilidade de exprimir o seu ponto de vista em prazo razoável;
 - Esta regra está prevista especialmente para arbitragem.
- **Princípio da licitude da prova:** impõe que não sejam admitidos meios de prova que violam direitos fundamentais ou provas que foram obtidas de forma ilícita.
 - **NOTA:** Os custos relacionados com a prova cabem à parte que as apresentar ou requerer (art. 14º/8).
- **Independência e imparcialidade** (art. 8º): ausência de ligação às partes e aos objetos do litígio.
 - O responsável pelo procedimento de RALC, mediador e árbitro não estão sujeitos a instruções das partes.
 - Do mesmo modo não podem ser destituídos das suas funções sem motivo justificado e devidamente fundamentado.
 - Outro aspeto é a remuneração não depender do resultado, para evitar que tenha algum interesse.
 - Regras relativas a impedimentos e escusa do mediador de conflitos no art. 27º LM e fundamentos de recusa do árbitro no art. 13º LAV.
 - A lei também prevê regras especiais para quando exista uma relação entre o responsável pelo procedimento de RALC e o profissional (art. 8º/6 e 7).
 - Caso do provedor do cliente das agências de viagem e de turismo. Pretende-se assegurar a equidistância do responsável pelo procedimento de RALC.
- **Fundamentação:** art. 12º/1/c) só está pensando para mediação. O dever de fundamentação é mais intenso na arbitragem.
 - Geralmente, pode ser dispensada pelas partes por acordo, contudo, na arbitragem de consumo, dado o notório desequilíbrio das partes esta solução não parece admissível.

Voluntariedade

Efeitos das cláusulas de mediação e arbitragem:

- As cláusulas de RALC não vinculam o consumidor nos termos do art. 13º/1 (desvio à regra geral de que ambos ficam vinculados), mas vinculam o profissional.
 - Não vinculam o consumidor mesmo que se tratem de CCG.
- Esta regra visa afastar cláusulas que limitem antecipadamente o direito dos consumidores de aceder a tribunais estaduais. Segundo argumento é a importância processual, não faz sentido admitir que os consumidores limitem o seu direito de aceder a tribunais arbitrais, isso contrariaria a Diretiva RALC.

Mediação obrigatória

Existem alguns sistemas que incluem mediação obrigatória (que incluem litígios de consumo) em outros países da UE.

Questiona-se a limitação do acesso aos tribunais - o TJUE (14.06.2017, considerando 61) entendeu que não viola o direito de acesso à justiça desde que se cumpram certos

requisitos: não conduza a uma decisão vinculativa para as partes, não implique um atraso substancial, não implique a prescrição de direitos, não gere despesas ou essas sejam reduzidas, único meio de acesso não pode ser a via eletrónica, e que seja possível aplicar medidas provisórias nos casos excecionais em que a urgência da situação o imponha.

Ac. do TJUE, de 14.6.2017:

“(…) desde que esse processo não conduza a uma decisão vinculativa para as partes, não implique um atraso substancial para efeitos da propositura de uma ação judicial, suspenda a prescrição dos direitos em questão e não gere despesas, ou gere despesas de reduzida importância, para as partes, contanto que a via eletrónica não constitua o único meio de acesso ao referido processo de conciliação e que seja possível aplicar medidas provisórias nos casos excecionais em que a urgência da situação o imponha” (considerando 61).

A lei portuguesa da mediação, apesar de não prever mediação obrigatória permitem responder a todos estes requisitos, mas até agora não existe. Há uma divergência entre o legislador nacional e a jurisprudência europeia: num momento inicial exclui-se a voluntariedade, ora a nossa lei aplica-se a todos os momentos, exige o consentimento livre e esclarecido para acesso à mediação. Não existe nenhuma regra que imponha a mediação de consumo a qualquer das partes.

Em Portugal:

- O princípio da voluntariedade (art. 4.º da Lei n.º 29/2013) aplica-se a todos os momentos da mediação (é necessário consentimento das partes para se iniciar e elas podem desistir a qualquer momento):
 - A voluntariedade também se reflete no conteúdo do acordo de mediação e na escolha do mediador;
 - *Empowerment*.
- Não existe nenhuma regra que imponha a mediação de consumo a qualquer das partes.

Arbitragem necessária

LSPE (art. 15.º-1 da Lei n.º 23/96), ou **arbitragem potestativa**, porque só é obrigatória/necessária para uma das partes.

Questionam-se vários aspetos:

1. **Direito de acesso à justiça:**
 - Pode concretizar-se através dos tribunais arbitrais, já que estes também são tribunais (art. 209º CRP); esta conclusão não se altera consoante a arbitragem seja voluntária ou necessária. O TC vai fazer depois uma série de exigências.
2. **Quais as garantias que devem assegurar?**

- **Direito de recurso** - A arbitragem necessária ou potestativa tem fundamento na lei, a irrecorribilidade da decisão surgiria como uma limitação excessiva do direito de acesso à justiça, já que implicaria a sujeição das partes à arbitragem e, num segundo momento, limitaria o controlo da decisão arbitral a um mero juízo cassatório (típico da ação de anulação), excluindo o seu controlo de mérito. "Meio de recurso para um tribunal estadual, no quadro da arbitragem necessária" quando estejam em causa poderes de autoridade.
 - i. **Questiona-se a expressão de tribunal estadual:** os tribunais arbitrais são tribunais estaduais. A circunstância de se estar perante um meio de resolução de litígios que é imposto às partes justifica que o recurso seja, em geral, admissível. Mas este recurso pode ser para um tribunal arbitral.
 - Em caso de arbitragem necessária ou potestativa, deve ser assegurado às partes o direito de recurso, de forma a que o mérito da decisão arbitral possa ser controlado, sendo indiferente se este recurso é interposto num tribunal arbitral ou num tribunal estadual.
 - **Em suma:** na arbitragem voluntária podem renunciar ao recurso, na arbitragem necessária ou potestativa tem de se prever o recurso.
3. **Arbitragem de consumo:**
- Estão em causa relações de direito privado;
 - i. 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 - ou seja, que o valor do processo seja superior ao da alçada do tribunal da primeira instância.

Acessibilidade

Desde logo temos de ter em conta a facilidade de acesso (art. 6º/1 e 10º/1): as entidades de RALC devem ter um sítio eletrónico, disponibilizar meios eletrónicos e convencionais de comunicação e permitir a apresentação de reclamações online. Esta imposição resulta da diretiva, considerando (42):

Os procedimentos de RAL deverão ser justos, de modo a que as partes em litígio sejam plenamente informadas dos seus direitos e das consequências das escolhas que fizerem no contexto de um procedimento de RAL. As entidades de RAL deverão informar os consumidores dos seus direitos antes de estes concordarem com a solução proposta ou a adotarem. As partes deverão poder apresentar as suas informações e elementos de prova sem estarem fisicamente presentes.

Daqui resulta que também se admita a resolução do litígio à distância, se as partes assim o entenderem, uma vez que as deslocações implicam custos (o regulamento do CNIACC admite a dispensa de audiência, art. 14º/3).

Plena cobertura geográfica e setorial: assegurada pela existência de duas entidades se RALC de âmbito nacional e de 3 entidades de RALC setoriais.

Considerando (41)

Os procedimentos de RAL deverão ser preferencialmente gratuitos para os consumidores. Caso existam custos, o procedimento de RAL deverá ser acessível, apelativo e pouco dispendioso para os consumidores. Para o efeito, os custos não deverão exceder uma taxa nominal.

Outra é a regra da gratuidade ou custos moderados (art. 10º/3), as ações são em regra de custos reduzidos. Nos centros de competência genérica: alguns centros são gratuitos, nos restantes os custos não ultrapassam os 75€. Centros com competência setorial: custos superiores, mas calculados em função do valor do litígio. O principal problema é a disparidade de custos nos centros com competência genérica - numas zonas do país é grátis noutras não.

O apoio judiciário é extensível aos procedimentos em centros de arbitragem de consumo (portaria 10/2008 e L 34/2004⁶). O patrocínio é facultativo, independentemente do valor da reclamação (art. 10º/2), por forma a desonerar as partes de constituir advogado ou solicitador, mas também por se pretender manter a proximidade e o estímulo à participação direta das partes nos procedimentos de RALC. As partes têm, no entanto, o direito de se fazer representar por advogado ou solicitador (art. 12.º-1-b)).

Celeridade processual

O prazo para a conclusão do procedimento é de 90 dias, sendo prorrogável por no máximo por duas vezes, ou seja, o prazo máximo é 270 dias. Art. 10º/5 e 6.

Duas questões:

1. **Adequação do prazo à arbitragem?** Está perfeitamente adequado à mediação (cujo prazo médio é 60 dias), mas na arbitragem requiere mais tempo, impõe-se para além do princípio da celeridade, o do contraditório. Por acordo das partes é possível prorrogar o prazo previsto no art. 10º.
2. **Aplicação do prazo a procedimentos multi-step?** Aplica-se ao conjunto ou a cada um? Parece adequado que seja a cada um dos procedimentos de RALC.

⁶ L 34/2004 - Art. 17.º (Âmbito de aplicação):

1 - O regime de apoio judiciário aplica-se em todos os tribunais, qualquer que seja a forma do processo, nos julgados de paz e noutras estruturas de resolução alternativa de litígios a definir por portaria do membro do Governo responsável pela área da justiça.

2 - (...)

3 - (...)

Publicidade vs. Confidencialidade

- Julgados de paz: a regra é a publicidade da audiência e da decisão e o acesso ao processo (remissão para o CPC no art. 63º LJP).
- Mediação: a confidencialidade só pode ceder por razões de ordem pública (art. 5º/3 LM).
- Arbitragem: em regra vigora nos tribunais arbitrais a confidencialidade (os tribunais arbitrais são tribunais privados, pelo que não se verifica a necessidade de controlo da atuação do tribunal por parte da sociedade que justifica o princípio da publicidade no processo civil e nos julgados de paz); a confidencialidade deve, no entanto, ceder, na falta de oposição expressa das partes, quanto à publicação das sentenças (art. 30º/5 e 6 LAV). A razão é a da necessidade de controlo da aplicação das regras de proteção do consumidor, especialmente imposta pelo art. 14º L 144/2015, mas também a certeza e a uniformidade jurídica.

Informação sobre a RALC

Considerando (47)

Quando ocorre um litígio, é necessário que os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de RAL competentes para tratar da sua queixa e de saber se o comerciante em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de RAL. Os comerciantes que se comprometerem a recorrer a entidades de RAL para resolver litígios com consumidores deverão comunicar aos consumidores o endereço e o sítio Web da entidade ou entidades de RAL das quais dependem. Essas informações deverão ser dadas no sítio web do comerciante, se for esse o caso, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, nos termos e nas condições gerais dos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor. Os comerciantes deverão ter a possibilidade de apresentar nos seus sítios web, e nos termos e condições gerais dos contratos pertinentes, todas as informações complementares sobre os seus procedimentos internos de tratamento de queixas, ou sobre quaisquer outras formas de entrar em contacto direto com eles, tendo em vista a resolução dos litígios que os oponham aos consumidores, sem os remeter para uma entidade de RAL. Caso um litígio não possa ser resolvido diretamente, o comerciante deverá fornecer ao consumidor, em papel ou noutro suporte duradouro, informações sobre as entidades de RAL pertinentes e especificar se pretende recorrer às mesmas.⁷

⁷ Diretiva RALC - Art. 13º (Informações prestadas pelos comerciantes aos consumidores):

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os comerciantes estabelecidos no seu território informem os consumidores acerca da entidade ou entidades de RAL de que dependem, quando os comerciantes se comprometerem ou forem obrigados a recorrer a essas entidades para a resolução

- Dever de informação (art. 18º):
 - O profissional, deve, em alguns casos, prestar informações ao consumidor sobre a RALC - art. 8º/1/g) LDC⁸.
 - A informação a prestar tem que ver apenas com entidades de RALC a que o profissional esteja vinculado, por adesão ou imposição legal.
 - Meios de prestar a informação - no sítio da internet (quando exista) + contrato (se reduzido a escrito) ou suporte duradouro (fatura, letreiro, selo distintivo, ...).
 - Violação deste dever constitui uma contraordenação, punível com uma coima entre 500€ e 5 000€ (pessoas físicas) ou entre 5 000€ e 25 000€ (pessoas jurídicas) - art. 23º/1. A entidade competente é a ASAE ou a entidade reguladora do respetivo setor (art. 22º/2).

Contratos celebrados em linha - disponibilizar uma ligação à plataforma de RLL no respetivo sítio eletrónico (art. 14.º-1 do Regulamento RLL).

Casos práticos

1.

O centro de arbitragem de consumo “ABC” está a pensar em alterar o regulamento e pede o seu parecer sobre as seguintes regras:

a) As reclamações só podem ser apresentadas presencialmente;

de litígios que os oponham aos consumidores. Essas informações devem incluir o endereço do sítio web da entidade ou entidades de RAL pertinentes.

2. As informações a que se refere o n. 1 devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio web dos comerciantes, caso exista, e, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos casos em que um litígio entre um consumidor e um comerciante estabelecido no seu território não possa ser resolvido na sequência de uma queixa apresentada contra o comerciante diretamente pelo consumidor, o comerciante preste ao consumidor as informações referidas no n. 1, especificando se recorrerá ou não às entidades de RAL pertinentes para resolver o litígio. Essas informações devem ser fornecidas em papel ou noutro suporte duradouro.

⁸ L 24/96 - Art. 8º (Direito à informação em particular):

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

(...)

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

(...)

Não é possível, as reclamações não podem ser apresentadas exclusivamente presencialmente, o centro tem de ter um formulário online.

b) Cada parte pode apresentar um máximo de 10 testemunhas na arbitragem;

É admissível porque é permitido a cada parte, se fosse a apenas uma das partes já não seria admissível pois contrariaria o princípio do processo equitativo.

c) Cada procedimento de RALC tem uma duração máxima de 90 dias, prorrogáveis por duas vezes. As partes podem prorrogar o prazo pelo período que entendam conveniente;

Na parte em que não limita a prorrogação nem limita dias, mesmo assim é válida tendo em conta a interpretação conforme à diretiva. Também porque é a vontade das partes.

d) A arbitragem tem um custo fixo de € 200.

Não é admissível enquanto custo fixo, seria admissível se tivesse sido calculado proporcionalmente segundo uma taxa.

2.

No decurso de uma mediação de consumo, o mediador apercebe-se de que é acionista de uma das partes – a empresa XYZ. O que deve o mediador fazer?

Está afetada a independência e imparcialidade, deve ser afastado.

CASOS PRÁTICOS

1.

A empresa de fornecimento de energia elétrica 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?

O prazo de prescrição previsto no art. 10º/1 da L 23/96 é de 6 meses. A contagem começa no fim do período de faturação, ou seja, 31 de julho (o período de faturação é mensal).

A propositura de uma ação determina, relativamente aos prazos de prescrição e caducidade, interrompe-se. A mediação suspende (art. 13º/2 LM). A norma do 15º/2 deve ser interpretada de forma corretiva, não se aplica à arbitragem cuja propositura implica a interrupção (art. 323º e 324º CC).

Aqui a lei prevê que se o consumidor quiser recorrer à arbitragem, esta é imposta ao prestador de serviços (arbitragem necessária ou potestativa).

É certo que já passaram mais de 6 meses, o que é necessário é verificar se há algum fundamento de suspensão do prazo de prescrição. Existe fundamento de suspensão porque o consumidor submeteu o caso a uma entidade de RALC (art. 15º/2, este aplica-se a todos não necessariamente consumidores, aplica-se a mediação, não a negociação), suspendendo-se também o prazo do n.2. Outra norma do OJ que também o prevê é o art. 13º/2 LM.

Importa saber se temos ou não mediação (no caso não há nenhuma referência a mediação), a mediação de conflitos de consumo é feita essencialmente à distância através de comunicações entre o centro e a outra parte.

- **Art. 13º/2 LM** - a partir do momento em que seja assinado o acordo de mediação
- **Art. 15º/2** - refere "as partes" optem por recorrer, tem de haver um acordo.
- **Art. 5º-A/5 DL 67/2003** - (este não se aplica diretamente, mas ajuda na interpretação), inicia-se quando há resposta da contraparte (aceitação tácita), se responder no sentido conforme com a mediação (não há mediação, naturalmente, se disser que não). Coloca-se a questão de saber se a resposta automática conta, entende-se que não. A suspensão do prazo beneficia o profissional, que não vê prescrito o seu direito. O prazo suspendeu no dia 22/01/18 (faltavam poucos dias), só prescreveria no início de fevereiro. O tribunal arbitral deveria decidir que não prescreveu o direito.

Outras questões que se podiam levantar:

- O tribunal não poderia condenar Patrícia a pagar, é uma ação de simples apreciação onde apenas se pede que diga se prescreveu o não.
- Seria possível a empresa deduzir um pedido reconvenicional pedindo a condenação da consumidora ao pagamento?
 - O princípio da unidirecionalidade - em princípio só podem ser deduzidos pedidos pelo consumidor e não pelo profissional. Contra-argumentação: economia processual - deve permitir-se que se faça reconvenção para que não sejam propostas mais ações com o mesmo objeto.
- Há um conflito de princípios que é necessário resolver:
 - A regra é não admitir reconvenção na arbitragem de consumo, mas há casos em que se deve permitir (casos em que o tribunal não tem de fazer mais nenhum juízo para concluir que é devido aquele valor, a ação não se torna

mais complexa) - a solução da ação de simples apreciação não prejudica a condenação.

- As decisões arbitrais produzem caso julgado, podendo servir de fundamento a uma ação judicial.

2.

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?

No dia 2 de março, a empresa, cortou a eletricidade por não ter pago a fatura de julho do ano anterior. Art. 5º - só poderia no dia 3 de março (aplicam-se as regras do CC: não conta o próprio dia e o prazo conta-se em dias seguidos).

É o possível interromper a prestação do serviço durante a mediação e/ou durante a arbitragem? Não, resulta do princípio da boa fé que não é possível (art. 3º), quanto aos direitos controvertidos.

3.

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 3 meses surge um litígio entre as partes. Ana tem de recorrer à arbitragem?

Estamos perante uma cláusula compromissória (LAV). Devemos atender ao regime das CCG, quanto aos deveres de comunicação, informação e esclarecimento. Em matéria de litígios de consumo, a questão está resolvida pela diretiva, o consumidor não fica vinculado, art. 13º/1 L 144/2015. A cláusula vincula apenas o profissional, o consumidor não fica vinculado, pode, por isso, propor uma ação judicial.

4.

Obtido um acordo em mediação, o consumidor veio pedir a sua homologação por um árbitro do centro. Deve ser nomeado árbitro com vista à homologação do acordo?

Verificando o árbitro que o acordo prevê uma renúncia por parte do consumidor ao direito à informação, previsto no art. 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, o que deve fazer?

É possível homologar o acordo se estiver prevista essa possibilidade no regulamento desse centro, aqueles que tiverem aderido ao regulamento harmonizado terão esta norma prevista no regulamento. Por exemplo, regulamento CNIACC, art. 11º (no n.2 o que está

em causa é a mediação e não conciliação). O art. 11º está pensado para mediações feitas presencialmente, mas não há razão para entender que não se aplica a documento escrito obtido de outro modo (a maioria das mediações de consumo são realizadas sem a presença simultânea das partes).

Não há razão para considerar que a homologação tenha de ser obrigatoriamente feita por um tribunal judicial (art. 14º LM - o tribunal judicial pode ser chamado a homologar), nada impede que a homologação seja feita por um tribunal arbitral.

Falta ainda algo para que o árbitro possa homologar o acordo: a atribuição de competência ao tribunal arbitral nomeadamente uma convenção de arbitragem (para além de poderes para decidir tem de ter poderes para homologar que resultará numa sentença arbitral). Falta uma convenção de arbitragem, sem esta o árbitro não tem poderes para proferir uma sentença arbitral. A convenção de mediação não equivale a convenção de arbitragem. A resposta é sim deve ser nomeado árbitro se houver convenção de arbitragem desde que esta lhe atribua poderes. No caso do CNIACC não é preciso que se lhe atribua esses poderes por causa do art. 11º, mas não se dispensa a convenção de arbitragem.

(Retomando):

O primeiro diploma a analisar é a lei 144/2015, pois é a mais especial, mas esta não trata destes critérios de homologação do acordo de mediação. Temos de ir à LM, art. 14º/3. Em geral não porão em causa a ordem pública, por isso teremos de fazer uma interpretação corretiva incluindo nos fundamentos que impedem a homologação a invalidade do acordo nomeadamente a contrariedade à lei (art. 8º LDC - tem conteúdo imperativo atribuído pelo art. 16º). Este acordo obtido em mediação é nulo (art. 16º LDC), o árbitro não pode homologar. Numa interpretação literal do art. 14º terá de se concluir que o acordo é homologáveis e deve ser homologado pelo árbitro, se for homologado temos um título executivo. Nos termos no art. 729º CPC al. i) indica como fundamento de oposição à execução qualquer causa de nulidade do acordo.

Pode haver homologação parcial? Não pode acontecer, salvo com o consentimento das partes na vertente de uma alteração ao acordo (retirando a cláusula) que depois é homologado.

5.

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?

É necessário que as partes atribuam poderes conciliatórios ao árbitro (podem ser atribuídos por via do regulamento do centro). E se não estiver previsto? (Não acontece na prática) se as partes foram ao centro e tentaram a conciliação sem invocar a falta de poderes, tacitamente atribuíram poderes ao árbitro.

6.

Verdadeiro ou falso?

i. A Lei de Arbitragem Voluntária aplica-se à arbitragem necessária relativa a serviços públicos essenciais.

i. V - mesmo que fosse arbitragem voluntária, o art. 1085º CPC remete para a LAV. No entanto, na verdade não estamos perante um caso de arbitragem necessária, pois para o consumidor continua a ser voluntária, "prescrever" significa impor a arbitragem para a resolução dos litígios relativos a SPE. Atribui ao consumidor um direito potestativo, não prescreve arbitragem, logo não se aplicam os artigos 1082º e ss. CPC. Esta está mais próxima da arbitragem voluntária ainda que com características específicas e teremos de adaptar algumas das regras da LAV. A LAV é aplicável diretamente, apesar da referência à arbitragem necessária ela é voluntária pelo menos para uma das partes.

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

ii. V - (questão discutível) Art. 15º/1 atribui-lhe esse direito, foi iniciado um procedimento de injunção, coloca-se a questão de saber se há exceção de litispendência, o consumidor tem de fazer o requerimento no centro de arbitragem e invocar no tribunal judicial a exceção de preterição de tribunal arbitral. O tribunal deverá absolver o réu, neste caso o consumidor, da instância. Quanto aos custos, há custos para o prestador de SPE, a lei não resolve esta questão.

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

iii. F - vamos aplicar a LAV não havendo nenhuma especificidade na lei 144/2015. As regras aplicáveis são em primeiro lugar as escolhidas das partes, o CPC só será aplicável se as partes o tiverem escolhido, não escolhendo cabe aos árbitros, que podem aplicar as regras do CPC desde que digam expressamente.

Não é aplicável subsidiariamente aplicável o CPC, as partes ou os árbitros podem estabelecer que este é aplicável, não é aplicável subsidiariamente, é só o devem fazer se for adequado. Posso aplicar o CPC? Sim, quando as partes o determinarem ou se o tribunal arbitral o considerar apropriado.

Na arbitragem de consumo, as partes escolhem as regras, ao aderir ao centro. É preciso ver se o regulamento do centro em causa contém esta regra, o regulamento harmonizado contém, no caso do CNIACC foi omitida a referência ao CPC no art. 19º/3.

iv. 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.

iv. V - 30º LAV. Ao aderir ao centro de arbitragem e na falta de declaração expressa em contrário pela definição de outras regras, as partes acordam em aplicar as regras observáveis no centro. A escolha pela aplicação das regras do centro faz-se tacitamente, através da adesão.

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

v. V - a LAV permite que não exista uma audiência arbitral (art. 34º). Também o regulamento do CNIACC o prevê.

7.

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 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?

A questão da natureza jurídica da adesão plena é discutida. Há três posições:

1. Quem entenda que a adesão plena resulta de um **contrato celebrado entre a empresa e o centro**:
 - É de afastar, o centro não é parte deste negócio, mas um dos centros na rede, o da UAL tem cobrado um valor pela adesão.

Depois considerando que o negócio é entre a empresa e o consumidor temos duas vias:

2. Considerar que estamos permite uma **promessa pública** (art. 459º) - ficaria vinculado à promessa pública, teria de celebrar uma convenção de arbitragem, ficaria vinculada à obrigação de celebrar um contrato posterior, não cumprindo a promessa, a empresa incorreria em responsabilidade obrigacional por incumprimento da promessa pública unilateral; ou
3. Uma **proposta contratual ao público** (art. 230º) também sobre a forma de declaração unilateral, a proposta contratual é uma proposta de compromisso arbitral, a aceitação por parte do consumidor dá-se com a entrada da reclamação no centro de arbitragem.
 - Sendo uma proposta ao público, com a aceitação, o tribunal arbitral tem poderes jurisdicionais que não tem na promessa pública, onde ainda terá de ser feita uma convenção de arbitragem.

- MFG defende que as únicas modalidades de convenção de arbitragem admitidas são aquelas que estão previstas na lei: cláusula compromissória e compromisso arbitral, a adesão plena não está prevista na lei, mas o professor entende que ainda estamos perante um compromisso arbitral.

Surgido um litígio vai ser ainda necessária uma convenção de arbitragem, ou a empresa está vinculada e basta que o consumidor aceite?

O professor entende por esta segunda via. Cabe interpretar esta declaração de acordo com o 236º/1 (não sendo a primeira regra a aplicar, mas a do n.2 - vontade real - que é normalmente difícil de conhecer), parece que se está a vincular a resolver os litígios no centro CCC. E se não tivesse "nós estamos lá"? Igual. E se só tivesse o logo do centro CCC? Igual, é uma situação limite. E tendo apenas a "informação aos consumidores" e contivesse uma lista? Aí já não (questão na redação original da norma).

8.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Melhor do Mundo, no qual Baltasar propôs uma ação, não tem no seu Regulamento qualquer referência ao recurso das decisões arbitrais. A convenção de arbitragem também nada dizia quanto ao recurso. Baltasar ficou muito insatisfeito com a decisão arbitral. Baltasar pode recorrer?

Não há nenhuma regra sobre a recorribilidade na lei 144/2015. A lei da LAV é a de que não há recurso, art. 39º. Não estando previsto no regulamento nem na convenção a regra é a de que não há recurso.

Imaginando que estamos a falar de um litígio de 1.100.000€, manteria a resposta? Os tribunais arbitrais não têm limite, mas o centro pode ter. A regra mantém-se, é independente do valor.

E se fosse um litígio de SPE, no valor de 38.000€? A empresa pretende recorrer (antes foi forçada a recorrer à arbitragem), se tivesse ido para o tribunal judicial haveria recurso, mas aqui a regra mantém-se. Se fosse arbitragem necessária há recurso, se fosse advogado da empresa suscitaria a constitucionalidade do art. 15º.

A LAV atribui competência para recursos aos tribunais de segunda instância. Quase todos os centros o preveem. Alguns centros preveem nos mesmos termos em que seria recorrível decisão no tribunal de primeira instância, outros preveem recurso se o valor da ação for superior a 5.000€ são equivalentes? Não, na primeira formulação também se exige o valor da sucumbência.

9.

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?

Nesta sentença arbitral a lei foi mal aplicada. À partida não deverá haver recurso, a questão a discutir é se há ação de anulação: a regra é a de que as partes podem decidir qual o direito aplicável? A lei 144/2015 contém uma regra no art. 14º - as normas imperativas de proteção do consumidor são aplicáveis (a regra diz mais). Mas a questão é que o juiz se enganou, há fundamento de anulação? Art. 46º/3 LAV - mesmo numa interpretação corretiva da norma incluído a ordem pública do estado português não parece que haja fundamento de anulação, a ação de anulação será improcedente. Teremos também de concluir que a norma da diretiva foi mal transposta para o OJ português.

O consumidor pode fazer alguma coisa? Pode pedir a reforma da sentença ao árbitro (CPC).

10.

O tribunal arbitral apercebe-se, ao longo do processo, que uma das cláusulas do contrato é abusiva, nos termos do art. 15.º do Decreto-Lei n.º 446/85. As partes não referiram essa questão. Pode o tribunal declarar a nulidade da cláusula?

A questão é de conhecimento oficioso. A resposta é afirmativa, não só pode como deve declarar a nulidade de cláusulas contratuais gerais abusivas. Deve disso informar as partes para impedir que se trate de uma decisão surpresa. Isto é raro em tribunais portugueses, contrariando regras europeias.