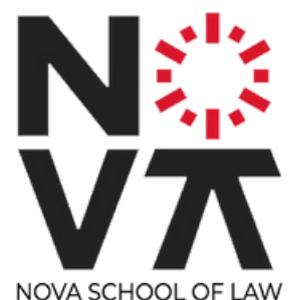




DIREITO DO CONSUMO

PROF. JORGE MORAIS CARVALHO
AUTORIA: LEANDRO PINTO

ANO LETIVO 2020-2021



DIREITO DO CONSUMIDOR

Para identificar se estou ou não perante relações de consumo tenho de atender à existência de um consumidor e de um profissional:

Conceito de Consumidor:

Segundo o Professor Carlos Ferreira de Almeida, para sabermos se estamos ou não perante um consumidor temos de atender a 4 elementos:

Elemento Subjetivo – Quem é o consumidor

Elemento Objetivo – Contratos abrangidos – bens, serviços diretos

Elemento Teleológico – Fins a que se destinam os bens/serviços contratados

Elemento Relacional – Tem de existir relação de consumo, isto é, tem de existir um profissional do outro lado da relação comercial

NOTA IMPORTANTE: Referente ao elemento teleológico nem sempre é notório, de forma linear, determinar o fim a que se destinam os bens/serviços contratos.

Por vezes existe uma mistura de fins, tanto para uso profissional como para uso pessoal.

Nessas situações devemos atender ao **Critério do uso predominante** – Art. 49.º do DL n.º 84/2021

Devemos fazer um juízo de valor da predominância a que o bem/serviço se destina, se é mais predominante um fim profissional ou pessoal. Mas não só, devemos também atender à frequência com que é utilizado o bem/serviço mediante essa mesma finalidade.

Já que os diplomas legais remetem para um uso não profissional, a predominância do uso e frequência do mesmo deve ser sempre mais pessoal que profissional/comercial/industrial/artesanal. Se for o contrário então não se verifica o elemento teleológico e logo, não estamos perante uma relação de consumo.

P.S: A utilização de um carro para deslocação até ao local de trabalho não se consubstancia num uso para fins profissionais, é sempre uso pessoal. A não ser que a viatura depois sirva efetivamente para deslocações a trabalho. Mas deslocações casa /trabalho não são consideradas uso profissional.

Os elementos mencionados anteriormente são sempre elementos que devem ser provados pelo consumidor. É o consumidor que tem o ónus da prova de todos eles para que este se apresente como consumidor. O ónus da prova é do consumidor pois é através da prova de estar a respeitar tais elementos que a este é reconhecido o estatuto legal de consumidor e possa beneficiar das disposições legais pois todas são elaboradas no sentido de atender à sua defesa/proteção. Já que visa adquirir um benefício então é este que tem de provar que reúne todos os requisitos para beneficiar dos mesmos, estando, portanto, no âmbito de aplicação de tais disposições legais.

Conceito de consumidor segundo o Decreto-Lei n.º 84/2021 - Art. 2.º, al. g):

Decreto-Lei n.º 84/2021 – Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdo e Serviços Digitais

Segundo este DL o conceito de consumidor é encontrado no Art. 2.º, alínea g):

«Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

Elemento subjetivo - Pessoa singular

Elemento objetivo – contratos no âmbito de aplicação do presente DL – Art. 3.º, n.º 1 e 3

Elemento teleológico – fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial artesanal ou profissional. Ou seja, tem de ser consumo próprio/pessoal ou a favor de terceiros.

Elemento relacional – Temos de estar perante uma relação comercial o que significa que tenhamos que identificar que a compra dos bens é feita a um profissional.

Por sua vez, o conceito de profissional está separado, no presente DL, segregado do conceito de consumidor, podendo ser encontrado no Art. 2.º, al. o):

Profissional – uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei.

NOTA: O Estado só é considerado profissional quando os serviços ou bens são pagos e fora da sua missão estadual – não são relações de consumo aquelas que se estabelecem com a administração relativas a serviços que constituem missão do Estado, como os que dizem respeito à justiça, à polícia, ao serviço nacional de saúde ou à educação pública.

Antes de qualquer outra coisa tenho desde logo identificar se no caso apresentado tenho ou não uma relação de consumo que me permita aplicar as disposições legais de Direito do Consumo.

Para tal tenho de atender se o caso me revela alguma data de realização dos factos. Se ocorrerem após 18 de outubro de 2021 posso aplicar o Decreto-Lei n.º 84/2021, se os factos forem anteriores a essa data, então terei de aplicar a Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96.

Conceito de consumidor segundo a Lei n.º 24/96:

O conceito de consumidor na presente Lei é dado a conhecer no seu Art. 2.º, n.º1

Vamos agora analisar os elementos necessários para estarmos perante um consumidor, segundo este Art. 2.º (1):

Elemento Subjetivo – “todo aquele” (bastante mais amplo – pessoas singulares e pessoas coletivas)

Elemento Objetivo – contratos de fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos

Elemento Teleológico – destinados a uso não profissional

Elemento Relacional – o conceito de profissional está inserido no Art. que nos indica o conceito de consumidor:

Profissional – pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Nota: Tem de haver uma regularidade mínima de obtenção de benefícios para que se considere profissional. Se for algo pontual, quase único então não é profissional.

Ainda em matéria do conceito de profissional:

Saber se há ou não um **profissional** pode ser determinado segundo alguns critérios interpostos pelo TJUE no **Ac. Do TJUE, de 4/10/2018 (Kamenova)**, que devem ser atendidos paralelamente aos conceitos dispostos pelos diplomas legais:

- i) Verificar se a venda na plataforma em linha foi realizada de forma organizada
- ii) Se a venda teve fins lucrativos
- iii) Se o vendedor tem informações e competências técnicas relativas aos produtos que propõe para venda que o consumidor não tem necessariamente – o suposto profissional terá de estar numa situação mais vantajosa nesse sentido perante o consumidor
- iv) Se o vendedor tem um estatuto jurídico que lhe permita praticar atos comerciais
- v) Se o vendedor é sujeito passivo de IVA
- vi) Se atuando em nome ou por conta de outrem recebeu uma remuneração ou participação nos lucros
- vii) Se os produtos à venda são todos do mesmo tipo ou do mesmo valor, se a proposta está delimitada num número limitado de produtos
- viii) À atividade é atribuído um carácter de regularidade, uma frequência e/ou simultaneidade em relação à sua atividade comercial ou profissional;

Isto são tudo critérios que devem ser atendidos no caso em concreto. Nunca descorando os critérios enunciados no Art. do diploma em apreço. Esse artigo deve ser o ponto de partida e depois, para melhor percebermos a finalidade de atuação, devemos, atendendo ao caso em concreto, fazer este tipo de questões que mais se relacionem para percebermos efetivamente se estamos perante uma relação de consumo ou não.

Conceito de consumidor segundo o DL n° 24/2014:

Consumidor – **Art. 3º, al. e) do DL**

Elemento Subjetivo – pessoa singular

Elemento Objetivo – contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial – **Art. 2º do DL** – sendo que tais definições estão no **Art. 3º, als. h) e i)**

Elemento Teleológico – fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional

Elemento Relacional – **Profissional** - Fornecedor de bens ou prestador de serviços – **Art. 3º, al. n)**

Conceito de consumidor segundo o DL n° 57/2008:

Consumidor – **Art. 3º, al. a) do DL**

Elemento Subjetivo – pessoa singular

Elemento Objetivo – contratos de consumo

Elemento Teleológico – fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional

Elemento Relacional – **Profissional** – definição no **Art. 3º, al. b)**

Conceito de consumidor segundo o DL n° 133/2009:

Consumidor – **Art. 4º (1), al. a) do DL**

Elemento Subjetivo – pessoa singular

Elemento Objetivo – contratos de crédito ao consumo – definição no **Art. 4º (1), al. c) do DL**

Elemento Teleológico – atua com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional

Elemento Relacional – **Profissional** – **Credor** - definição no **Art. 4º (1), al. b) do DL**

Em termos práticos tenho de atender ao caso concreto e perceber que tipos de contratos tenho presentes. Depois perceber se estes se enquadram no âmbito de aplicação dos respetivos diplomas legais. Estando, pego nos diplomas legais e aplico-os para resolver as questões existentes.

P.S: Atender às datas do caso prático e apenas considerar legislação vigente nessa data.

Mediante essa escolha de diploma legal vou analisar se estamos perante uma relação comercial. Como?

Identificando se estamos perante uma relação de consumo, isto é, um contrato em que as partes se traduzem em um consumidor e um profissional.

Para tal identificação devo atender à verificação dos elementos necessários de acordo com o diploma aplicável. Estando verificados os elementos então estamos perante uma relação comercial e passo a solucionar os problemas verificados no caso.

FORMA DOS CONTRATOS:

Em matéria de direito dos contratos o princípio geral referente à forma é o de: Liberdade de forma – Art. 219º do CC

Tal princípio geral é afastado quando exista exigência legal de forma ou quando as partes convencionam uma forma.

Em matéria de Direito do consumo existem bastantes exigências legais em matéria da forma e de formalidades de formação do contrato, existindo casos em que esse tal princípio da liberdade de forma é afastado. Tais exigências têm a sua razão de ser na proteção do consumidor para que exista sempre uma prova das cláusulas contratualizadas e este tenha meios para fazer prova em caso de incumprimento ou desconformidade.

Para além de exigência quanto à forma dos contratos há por vezes exigências quanto a formalidades de formação do contrato:

É o caso por exemplo de exigência de entrega de um exemplar do contrato ao consumidor nos casos de contratos de crédito ao consumo – Art. 12.º(2) do DL 133/2009 ou dos contratos estabelecidos fora do estabelecimento comercial – Art. 9.º (2) do DL 24/2014.

Modelos de Formação do contrato de consumo / FORMA:

O modelo mais frequente em matéria de contratos de consumo é o modelo de proposta e aceitação.

Revedo a matéria de Direito dos contratos a proposta deve ser uma declaração negocial que se apresente:

- completa (não se verificando os deveres de informação não é completa, p.ex)
- firme
- precisa e
- formalmente adequada (verificar os regimes que estipulam exigência de forma)

Por sua vez, a aceitação não deve nunca acrescentar nem recusar as cláusulas propostas e limitar-se à demonstração de consenso de voluntariedade de se vincular àquelas cláusulas propostas.

Existem ainda outros modelos como o caso dos contratos celebrados através do modelo de documento contratual único que é geralmente elaborado pelo profissional e o cliente apenas aceita – cláusulas contratuais gerais.

PREÇO:

Apesar de existir liberdade de estipulação de preços a verdade é que existem disposições legais que por um lado impõe limites e por outro impõe as obrigações mínimas de preços para os produtores/profissionais/revendedores.

O principal diploma legal é sem dúvida o **Decreto-Lei n.º 138/90 – Indicação de Preço**

O preço de determinado bem/serviço é integrado nos deveres de informação sendo que segundo o regime das **Práticas comerciais desleais** a falta de preço traduz-se numa prática comercial desleal – **Art. 10.º al. c). DL57/2008**

Na **Lei de Defesa do Consumidor** o preço é também uma informação que o produtor tem o dever de dar ao consumidor – **Art. 8.º (1), al. c)**

A determinação do preço é exigida segundo o **Art. 1º (1) do DL n.º 138/90**

No Regime dos **contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial** a indicação do preço é um dever de informação exigido ao profissional por força do **Art.4.º (1), al. e) do DL n.º 24/2014**

No regime das **Práticas Comerciais Desleais** o dever de informação do preço é também uma exigência (Art.9º e 10º) e a sua não observância traduz-se numa **omissão enganosa**, por força do **Art. 9º (1), al. a) do DL n.º 57/2008**

CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS:

Estamos perante cláusulas contratuais gerais normalmente em contratos formados pelo modelo de documento contratual único pois estas têm de ser elaboradas apenas por uma das partes, são rígidas e feitas na generalidade (feitas para uma pluralidade de contratos).

O diploma legal que regula as Cláusulas Contratuais Gerais é o **DL. nº 446/85**

Estamos perante cláusulas gerais contratuais quando estas são elaboradas sem prévia negociação individual levando o proponente apenas a subscrever ou aceitar as mesmas, sem qualquer momento negocial.

Para estarmos perante cláusulas contratuais gerais estas têm de passar por **3 níveis:**

- Conexão
- Comunicação
- Esclarecimento

Forma:

Deve ser realizada de modo adequado o que nada impede que sejam feitas via oral – **Art. 5.º (2)**

3 níveis/obstáculos para inserirmos CCG em contratos individualizados:

1º - Conexão:

Tem de haver remissão para o regime das clausulas contratuais gerais se não, não há conexão. – **Art. 4º**

2º - Comunicação:

As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na integra (completude) aos aderentes – **Art. 5º(1)** – podem ser destinadas a um proponente determinado, uma proposta ao público, inseridas em publicidade ou mensagem...

Tem de ser realizada em momento adequado e com a antecedência necessária – **nº 2**

3º - Esclarecimento:

Neste nível encontramos os ditos deveres de informação que o profissional tem de cumprir – **Art. 6º**

Dever de informar de acordo com as circunstâncias e o dever de esclarecer eventuais questões segundo critérios de razoabilidade.

A prova do cumprimento do dever de esclarecimento cabe ao prodisponente – profissional.

Consequência:

Sempre que não se verifique um destes 3 níveis a cláusula em causa não é CCG e, portanto, deve ser excluída do contrato – **Art. 8º**

- Falta de comunicação – al. a)
- Falta de conexão – al. b) e c)
- Falta de esclarecimento – al. b)

PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS:

O Regime das Práticas Comerciais desleais encontra-se regulado no **DL n.º 57/2008**

Este regime também ele nos dá definições de consumidor e profissional para efeitos de identificação de relações de consumo como vi no início do documento.

Segundo o **Art. 4º são proibidas as práticas comerciais desleais.**

Temos 3 grandes classificações de práticas comerciais desleais:

- Em geral
- Enganosas
- Agressivas

Devemos começar por analisar o caso concreto e fazer uma aplicação invertida, partindo da análise dos requisitos das práticas comerciais agressivas para as enganosas e não se enquadrando em nenhum destes regimes então são práticas comerciais desleais em geral.

Práticas comerciais desleais em geral:

Segundo o **Art. 5º é desleal a prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.**

Para aplicarmos a cláusula geral temos de verificar 4 requisitos:

- Temos de provar que estamos perante uma relação jurídica de consumo
- Existir uma prática comercial
- A prática comercial tem de ser desconforme com a diligência profissional (definição no Art.3º, al. h))
- A prática comercial distorcer o comportamento económico do consumidor (ou seja, não existindo este adotaria um comportamento diferente)

Práticas comerciais enganosas:

Temos 2 grandes práticas comerciais enganosas:

- Ações enganosas – **Art. 7º**
- Omissões enganosas – **Art. 9º**

Para que uma ação seja enganosa esta tem de:

- Induzir o consumidor em erro em relação a aspetos relevantes do contrato
- Conduzi-lo a tomar uma decisão que não tomaria

No **Art. 8º** temos taxativamente enunciadas práticas que são consideradas **ações enganosas e qualquer circunstância.** Devo logo pegar nisto e ver se a situação em causa se enquadra em alguma destas al.) e se enquadrar então comprovo porquê e digo que °e uma prática comercial desleal enganosa em qualquer circunstância.

Práticas comerciais agressivas:

Estas estão definidas no **Art. 11º** e prendem-se mais com aspetos de coação, assédio, influência indevida...

Assédio – insistência impertinente e inoportuna junto de alguém

Influência indevida está definida no Art. 3º, al. j)

Para sabermos se estamos ou não perante uma prática comercial agressiva devemos atender aos requisitos do **Art. 11º (2)**.

O **Art. 12º** indica-nos **práticas comerciais consideradas agressivas em qualquer circunstância**.

Ou seja, para saber se aplico o regime das práticas comerciais desleais devo logo pegar na situação concreta e tentar perceber: Esta situação enquadrasse em alguma al do Art. 12º?

Sim —> é uma prática comercial desleal considerada agressiva em qualquer circunstância

Não —> mas enquadra-se nos requisitos do Art. 11º?

Sim – então é prática comercial agressiva

Não – então passamos a analisar se é prática comercial enganosa

(atenção aqui há por ação ou omissão)

A situação concreta aplica-se em alguma das als. do Art. 8º?

Sim —> é uma prática comercial desleal considerada enganosa em qualquer circunstância

Não —> mas enquadra-se nos requisitos do Art. 7º ou 9º?

Sim – então é uma prática comercial enganosa

Não – então passamos a analisar se é prática comercial desleal em geral

Temos verificados os 4 requisitos para observância de uma prática comercial desleal em geral? – Art. 6º

Sim —> estamos perante uma prática comercial desleal

Não —> não há prática comercial desleal.

Consequência em casa de existência de prática comercial desleal – Art. 14º (1)

O consumidor tem direito à redução adequada do preço

Ou

Direito à resolução do contrato

E ainda ter direito a uma indemnização – nº 3

Pode ainda fazer queixa à ASAE para fiscalizar tais práticas – Art. 19º

Nota: As cláusulas especificamente acordadas entre as partes – período pré-contratual - **prevalecem** perante as CCG – **Art.7º** - quem quer beneficiar de tal cláusula tem o **ónus da prova** da sua existência – **Art. 1º (3)**

PRÁTICAS COMERCIAIS COM REDUÇÃO DE PREÇO:

As práticas comerciais com redução de preço são reguladas segundo o **DL n.º 70/2007**

Para estarmos perante um negócio jurídico derivado de práticas comerciais com redução de preço temos de estar perante as seguintes modalidades de venda: - **Art. 3º**

- Saldos
- Promoções
- Liquidações

E este DL tem um âmbito de aplicação de situações de – **Art. 2º**

- Venda a retalho nos estabelecimentos comerciais
- Vendas a retalho fora dos estabelecimentos comerciais distância ou ao domicílio
- Oferta de serviços

Os profissionais têm de usar a definição correta da modalidade de venda em causa – **Art. 3º (4)**

A comunicação e determinação de preço perante práticas comerciais de redução de preço é também exigível segundo o **Art. 1.º (2) do DL n.º 138/90**

Depois de identificar a modalidade de venda devo ler os artigos correspondentes a cada uma e verificar se estão cumpridas todas as exigências legais.

Atenção: A partir de maio de 2022, para haver redução de preço tem de estar sempre indicado o **preço anterior** (últimos 30 dias) e o preço novo – não pode ser só a indicação de uma percentagem de desconto.

DEVERES DE INFORMAÇÃO:

Tanto na fase pré-contratual como na fase contratual o profissional tem deveres de informação para prestar ao consumidor.

Dos **deveres de informação** destacam-se o dever de atribuir ao consumidor as informações necessárias sobre a sua identidade, características essenciais do bem, preço total dos bens e módulo de cálculo do mesmo.

Estas exigências são feitas em vários diplomas legais:

Lei Defesa do Consumidor -Art. 8.º

Consequência da não observância:

No caso de não observância dos deveres de informação o consumidor tem o **direito à resolução do contrato – Art. 8.º (4)** – num **prazo de 7 dias** desde o dia da entrega do bem ou do dia da celebração do contrato.

No Regime das Práticas comerciais desleais:

Os deveres de informação quando não observáveis são considerados **omissões enganosas** por força dos **Arts. 9º e 10º do DL n.º 57/2008**

A consequência jurídica traduz-se no direito do consumidor a: - **Art. 14.º do DL**

- Redução do preço
- Resolução do contrato

Cláusulas Contratuais Gerais:

Quando estamos perante uma cláusula contratual geral os deveres de informação devem ser sempre respeitados – **Arts. 5º e 6º do DL n.º 446/85**

Em caso de não observância não estamos perante cláusulas contratuais gerais devendo essa cláusula ser excluída do resto do contrato – nulidade dessas cláusulas - , este continua a vigorar caso a cláusula em questão não se revelar substancialmente importante para a sua validade – **Art. 12.º**

Não esquecer que para estarmos perante uma cláusula contratual geral esta tem de passar 3 níveis/requisitos:

- Conexão
- Comunicação
- Esclarecimento

CLAÚSULAS ABUSIVAS:

Cláusula abusiva é toda a cláusula que se apresente contrária à boa-fé.

O **Art. 15º** do Regime das CCG, **DL. 446/85**, estipula que são proibidas as cláusulas gerais contratuais à boa-fé.

O **Art. 16º** estipula critérios para melhor se analisar no caso concreto se foi ou não atendido o princípio de boa-fé.

Basicamente a ideia a reter é que a cláusulas que for contrária à boa-fé e não se enquadrar no regime de CCG é uma cláusula abusiva – as cláusulas que fomentem práticas comerciais desleais são cláusulas abusivas.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO:

O direito de arrependimento não é algo universal a todos os contratos de consumo sendo que este só pode existir quando exista previsão legal ou através de convenção entre as partes. Fonte contratual – muitas vezes existe por questões de marketing – tipo Spotify que tens 3 meses de Spotify premium e podes cancelar a qualquer momento.

No regime dos **contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial** o direito de arrependimento encontra-se consagrado no **Art. 10º do DL 24/2014** -

Na **Lei de Defesa do consumidor, Art. 8º (4)**, é reconhecido o direito de arrependimento ao consumidor nos contratos que resultem da iniciativa do profissional fora do estabelecimento comercial.

Nos **contratos de crédito de consumo** o direito ao arrependimento encontra-se regulado no **Art. 17º do DL nº 133/2009**

Nos **contratos de viagem organizada** o direito ao arrependimento encontra-se regulado no **Art. 25º do DL nº 17/2018**

Nos **contratos de habitação turística** o direito ao arrependimento encontra-se regulado nos **Arts. 16º, 19º e 49º do DL nº 1275/93**

P.S: Atender sempre aos prazos de invocação do direito de arrependimento

CONFORMIDADE E DESCONFORMIDADE NO CUMPRIMENTO DO CONTRATO:

Em matéria de cumprimento dos contratos de consumo temos um regime especial para matéria de conformidade e desconformidade para que, uma vez mais, se proteja o consumidor em casos de cumprimento defeituoso.

A matéria de conformidade ou desconformidade encontra-se regulada no **Decreto-Lei n.º 84/2021 – Cap. II**

Para analisarmos a conformidade existem 2 grandes requisitos:

- Requisitos objetivos – Art. 6º
- Requisitos subjetivos – Art. 7º

É **dever do profissional entregar ao consumidor os bens em conformidade** com estes requisitos – **Art. 5º**

Em termos práticos:

Devo analisar a situação concreta e perceber se esta se revela violadora de um dos requisitos de conformidade. Ou seja, se se enquadra em alguma alínea dos Arts. 6º ou 7º - ou 8º no caso de contratos de fornecimento e prestação de serviços digitais.

Breves notas:

- Quando estou a analisar a observância ou não destes requisitos tenho sempre de atender ao caso concreto em especial às cláusulas contratuais/termos em que as partes se vincularam.

De acordo com o art.8º, o vendedor tem de realizar as atualizações necessárias para colocar o bem em conformidade, durante o período mínimo razoavelmente esperado pelo consumidor. Este é um conceito indeterminado, que deve ser preenchido em concreto. O que se procura é que este período possa ser inferior ou superior a 3 anos (período de responsabilidade do vendedor).

Não se pode considerar que há um problema de falta de conformidade se, p. ex, um smartwatch não é compatível com o iOS 13.2, uma vez que no contrato constava que o software mais atualizado para aquele smartwatch era o iOS 13.1. Apesar da referência a 13.1 no contrato, deve ser relevante se a mudança era para o 13.2 ou para o 14, 15, etc. Aqui, a circunstância de não atualizar pode ser uma forma de tornar os bens menos duráveis (para que o consumidor tenha de comprar um outro bem) - obsolescência programada.

A obrigação de atualização recai sobre o profissional – o vendedor – uma vez que é ele que tem uma relação direta com o consumidor. Não fazia sentido ser com o fabricante, por exemplo.

O Prof. admite que pode não haver um problema de desconformidade, pois numa atualização de 13.1 para 13.2 não há assim tanta coisa para atualizar, porém, numa lógica de durabilidade dos bens, podia ser considerado desconforme – se comprovarmos que estamos perante uma programação de durabilidade obsoleta – que leve o consumidor a comprar novo modelo.

Também existe desconformidade quando estamos perante situações em que é contratualizada a instalação do bem e esta é feita de forma incorreta – **Art. 9º - instalações incorretas**

Quando estamos perante desconformidade qual é a consequência jurídica?

Responsabilização do profissional:

Art. 12º - Segundo este artigo o **profissional é responsável pela falta de conformidade** se esta se manifestar no **prazo de 3 anos a contar da entrega do bem**

Para sabermos identificar quando ocorre a **entrega do bem** devo interpretar o **Art. 11º**

A desconformidade que se manifeste num prazo de 2 anos à data da entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. – **Art. 13º (1)**

Se a desconformidade se revelar **decorrido o prazo de 2 anos** desde a entrega do bem, **cabe ao consumidor a prova da falta de conformidade à data da entrega do bem** – **Art. 13º (4)**

Direitos do consumidor em caso de desconformidade:

Quando estamos perante um contrato em que é determinado o prazo certo de entrega do bem o consumidor tem o direito a solicitar ao profissional a entrega do mesmo num prazo adicional – Art- 11º (6)

Se o profissional não fizer a entrega do bem neste prazo adicional então o consumidor tem o direito imediato de resolver o contrato – Art. 11º (7 e 8)

Com a resolução do contrato o profissional tem a obrigação de restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução – Art. 11º (9)

Se no prazo de 14 dias o profissional não proceder à restituição dos valores pagos pelo consumidor o profissional terá de pagar em dobro, sem prejuízo de ser ressarcido por danos patrimoniais e não patrimoniais – Art. 11º(10)

Perante as desconformidades gerais o consumidor tem os seguintes direitos:

Art. 15º:

- **Reposição da conformidade através da reparação ou substituição; - Art. 18º**
- **Redução proporcional do preço – Art. 15º (5) e 19º**
- **Resolução do contrato – Art. 20º**

Estes direitos devem ser aplicados segundo a **hierarquia estabelecida pelo próprio artigo**, isto é, primeiramente temos de perceber se é possível ou não garantir a conformidade do bem através da reparação ou substituição do mesmo (o consumidor tem poder de escolha entre estes 2 mecanismos, por força do Art. 15º(2).

Só na impossibilidade de reparação/ substituição – Art. 15º (3) é que o consumidor adquire o direito à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato – Art. 15º (4). P.S: a resolução não se apresenta muitas vezes como algo favorável porque o consumidor fica sem bem na mesma.

Em matéria de sustentabilidade existe uma grande contestação quanto ao não incentivo a práticas comerciais sustentáveis quando que o DL faz uma equiparação do direito de reparação com o de substituição do bem. Se o consumidor pode ao mesmo tempo exigir a reparação do bem ou proceder à sua substituição, à partida, este tenderá a pedir a sua total substituição adquirindo um bem totalmente novo. Tal prática não se apresenta sustentável pois ao invés de se produzirem apenas peças para a recuperação/reparação do bem, com a substituição vão ser produzidos produtos na íntegra e os produtos que foram algo de desconformidade serão lixo eletrónico.

Diretiva Europeia 2019/771 – em matéria de práticas comerciais mais sustentáveis

DIREITO DE REJEIÇÃO:

O Consumidor tem ainda o dito **direito de rejeição** – **Art. 16º** - que dota o consumidor de se este poder **exigir a imediata substituição do bem ou resolução do contrato no prazo de 30 dias após a entrega do bem**. Ex: é o que acontece quando compramos uma peça de roupa, temos 30 dias para trocar ou devolver (substituição ou resolução respetivamente).

Regimes especiais:

Em caso de **contratos de compra e venda de bem imóvel** existe um regime próprio em matéria de conformidade no **Art. 22º e ss.**

Em caso de **contratos de fornecimento de conteúdos digitais e serviços informáticos** existe um regime próprio em matéria de conformidade no **Art. 26º e ss.**

CONTRATOS DE CONSUMO EM ESPECIAL:

CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL:

Contratos Celebrados à Distância:

Os Contratos celebrados à distância são regulados pelo **DL n.º 24/2014**

Segundo este diploma legal a definição de contratos celebrados à distância encontra-se no **Art. 3º, al. h).**

Para estarmos perante contratos celebrados à distância temos de identificar os vários requisitos:

- 1º - estar perante uma relação de consumidor – consumidor (al. 6) e um profissional (al. n).
- 2º - ser um contrato relativo a bens e/ ou serviços
- 3º - o contrato se integre num sistema de contratação organizado pelo profissional – o profissional tem de ter um sistema de contratação à distância próprio – call center, webiste, etc

Contratos Celebrados fora do estabelecimento comercial:

Os Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial são regulados pelo **DL n.º 24/2014**

Segundo este diploma legal a definição de contratos celebrados à distância encontra-se no **Art. 3º, al. i).**

Para estarmos perante contratos celebrados à distância temos de identificar os vários requisitos:

- 1º - estar perante uma relação de consumidor – consumidor (al. 6) e um profissional (al. n).
- 2º - ter por objeto o fornecimento de bens ou prestação de serviços
- 3º - pode ser em feiras de rua, domicílio, no trabalho, em reuniões etc.

Deveres Pré-Contratuais:

A proposta do profissional deve conter deveres de informação regulados no **Art. 4º do DL**

As informações devem ainda ser prestadas em tempo útil – comunicação adequada e o conteúdo da declaração deve ser indicado de forma clara e compreensível.

Formação do Contrato:

Contratos fora do estabelecimento comercial:

Em matéria de formação destes contratos:

Existe exigência de **forma escrita** – **Art. 9.º do DL n.º 24/2014**

O contrato deve ser reduzido a escrito e nele deve conter de forma clara, compreensível e em língua portuguesa, todos os deveres de informação estipulados no Art. 4º do mesmo DL.

Não verificada esta disposição legal então aplicamos o regime **de nulidade**.

O contrato celebra-se, portanto, no momento da elaboração do documento, através do modelo de documento único, e não segundo o modelo de proposta seguida de aceitação.

Contratos celebrados à distância:

Em matéria de contratos à distância apenas fala em deveres de informação que devem ser prestados ao consumidor de forma adequada, **não existe exigência formal**. – **Art. 5.º (1) do DL n.º 24/2014**

Porém existe uma **exceção**:

Em contratos celebrados via telefónica, se o **1º contacto não for feito por iniciativa do consumidor** então a aceitação da proposta do consumidor tem de ser feita via escrito – o consumidor tem de demonstrar o seu consentimento por escrito. – **Art. 5.º (8) DL n.º 24/2014**

Nos contratos celebrados à distância, o Art. 6º (1) **impõe ao profissional uma obrigação decorrente da celebração do contrato**, que consiste na “**confirmação da celebração do contrato**”, **através da entrega, em suporte duradouro de todas as informações pré contratuais**.

Direito de Arrependimento:

O DL n.º 24/2014 atribui ao consumidor um **direito de arrependimento designado por direito de livre resolução** – **Arts. 10º a 17º**

Verificar se não estamos perante alguma das **exceções do Art. 17º do DL**.

Este direito de livre resolução tem um **prazo de 14 dias** – seguidos segundo o considerando (41) da Diretiva 2011/83/EU – **Contratos celebrados à distância**

Prazo de 30 dias nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial – **Art. 10º (1)**

No caso de o contrato ser de compra e venda, locação ou alguns contratos de empreitada, o prazo conta-se a partir do dia da sua receção pelo consumidor – **tradicito**.

Forma:

A **forma do exercício de livre resolução de contrato é exigida no Art. 11º (1)** podendo ser:

- Envio ao profissional do modelo de “Livre resolução” em anexo ao decreto ou
- Através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato – atender à interpretação do Art. 11º(2)

Efeitos do exercício do direito de livre resolução:

2 efeitos:

- O dever do profissional de reembolsar o consumidor do valor pago num prazo de 14 dias – **Art. 12º (1)** – não cumprindo o prazo tem o dever de reembolsar em dobro – **Art. 12º (6)**
- Dever do consumidor de conservar e restituir o bem ao profissional – por vezes é o profissional que tem de o ir levantar.

Ainda dentro dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância o **DL. nº 24/2014** reconhece ainda os contratos celebrados em estabelecimentos automatizados – **venda automática**:

Para estarmos perante um contrato de venda automática temos de estar perante a descrição do **Art. 22º**.

Por sua vez, estas máquinas de venda automática devem corresponder a uma série de **requisitos** impostos pelo **Art. 23º (1)** e com **as informações claras do nº 2**.

Em caso de violação destas exigências existe **responsabilidade solidária** – **Art. 24º**, entre o profissional da máquina de venda e a entidade onde esta se encontra instalada, traduzindo-se tal violação em uma **contraordenação económica leve** – **Art. 31º (3)**.

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS:

Muitos dos contratos de consumo traduzem-se em contratos de prestação de Serviços Públicos Essenciais. Por serem bastante problemáticos gerou-se um diploma legal próprio para regular estes contratos- **Lei nº 23/96**

Âmbito de Aplicação:

Para aplicarmos a Lei 23/96 temos de estar perante contratos de prestação de serviços públicos essenciais e tem como finalidade a proteção do utente.

Temos de identificar **2 requisitos** para estarmos perante este regime:

- Relação de consumo entre utente e prestador de serviços
- Estarmos perante um contrato que verse perante a prestação de um serviço público essencial

Para identificarmos uma **relação comercial** de contrato de prestação de serviços públicos essenciais não temos um consumidor e um profissional, mas antes um **Utente** e um **Prestador de Serviços**.

A definição de **utente** encontra-se no **Art. 1º(3)** da Lei e a definição de **prestador de serviços** no **nº 4**.

Quais são os serviços públicos essenciais:

Segundo o Art. 1º (2) da Lei são Serviços Públicos Essenciais:

- Fornecimento de água;
- Fornecimento de energia elétrica;
- Fornecimento de gás natural e petróleo liquefeito
- Serviços de comunicações eletrónicas;
- Serviços Postais;
- Recolha e tratamento de águas residuais;
- Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos;
- Serviço de transportes de passageiros

Estes contratos têm uma natureza privada ainda que prestados por entidades públicas e, portanto, devemos atender ao regime das CCG!

Nota: Nos serviços públicos essenciais de prestação de água, eletricidade, gás natural não podem ser prestações pontuais pois caso contrário estaríamos em contratos de compra e venda. **Para estarmos perante contratos de prestação de serviços públicos essenciais tem de ser comprovado um sistema de abastecimento, tem de existir uma prestação contínua** – por norma derivam de contratos de execução duradoura.

O prestador dos serviços tem o **dever de informar** o utente dos serviços prestados, tarifas, qualidade etc. – **Art. 4º**

Suspensão da prestação do serviço:

Uma das características dos serviços públicos essenciais é que estes devem ser prestados de forma ininterrupta, contínua. Porém, tais serviços não deixam de criar relações de natureza privada sendo estes pagos por quem os utiliza – utentes.

É neste sentido que a falta de pagamento pode gerar a suspensão da prestação do serviço pois a contraprestação da obrigação não está a ser cumprida.

Porém, a suspensão de um serviço público essencial só pode ser feita segundo regras definidas na Lei para que este carácter de essencialidade do serviço na vida do consumidor seja salvaguardado e o consumidor esteja minimamente protegido.

Para haver suspensão de prestação do serviço o prestador tem de respeitar os seguintes requisitos:

Fazer **aviso prévio** da suspensão – Art. 5º (1)

- Pré-aviso adequado;
- 20 dias de antecedência à data da suspensão;
- Forma escrita;
- Indicação do motivo;
- Meios para evitar a suspensão;
- Meios para retomar o serviço.

Ex:

A, utente, tem uma fatura de pagamento de eletricidade que se vence no dia 15. Dia 20 o prestador do serviço de eletricidade envia uma carta a dizer que dia 9 do mês seguinte o serviço será suspenso devido à falta de pagamento da faturação do mês X e para evitar tal suspensão este tem um prazo de 20 dias até à data da suspensão para pagar o valor com os seguintes códigos.

Dia 1 ————— Dia 30 ————— Dia 15 termina o prazo de pagamento do serviço prestado no mês anterior ————— Dia 20 recebe notificação com pré-aviso de suspensão ————— Só passados 20 dias é que pode haver suspensão do serviço caso o utente não realize o pagamento nesse período.

(Linha vermelha o utente já está em mora // Linha Azul é de período prestação do serviço)

Em prestações de eletricidade há um regime geral de adicionar um prazo de 30 dias - NOTA: Os contratos de prestação de serviços de telecomunicações têm um regime próprio – ver no manual se for preciso.

- Especificidades da Lei das Comunicações Eletrónicas (artigo 52.º-A):
 - Alargamento do prazo pré-aviso para 30 dias de antecedência à suspensão;
 - Pré-aviso é enviado “dez dias após a data de vencimento da fatura”; portanto
 - 30 dias para pagamento da fatura;
 - Se o utente não paga, obrigação de suspensão do serviço por 30 dias - dez dias depois do prazo anterior;
 - Se continuar sem pagar: resolução automática do contrato.

Ou seja:

Uma fatura vence dia 15 de maio por isso o pré-aviso de suspensão tem de ser feito 10 dias após esse dia, ou seja, até dia 25 de maio o utente tem de ser notificado da suspensão e na notificação em causa devem estar verificados todos os requisitos.

A partir dessa notificação o utente tem + 30 dias para pagar a fatura, se este não pagar nos 30 dias em questão existe resolução automática do contrato.

Quando na mesma faturação estão contabilizados **2 serviços** o não pagamento de um deles não pode provocar a suspensão do outro – **Art. 5º (4)** – se provarmos que os serviços são dissociáveis e apenas faturados em conjunto então a suspensão de um não pode implicar a suspensão do outro.

Direitos do utente:

O utente tem **direito a receber faturação detalhada** com o valor cobrado, serviços prestados e tarifas aplicadas e deve ter um período mensal – **Art. 9º**

Prescrição e Caducidade:

Quando um utente não paga a prestação de um serviço o prestador do serviço tem o direito de exigir tal pagamento. A exigência de tal pagamento tem de ser invocada pelo prestador de serviço num prazo menor que 6 meses.

Após 6 meses da sua prestação o valor em falta **prescreve** não tendo mais o prestador de serviços o direito ao recebimento do preço do serviço prestado – **Art. 10º (1)**

Se neste período de 6 meses o prestador de serviços **recorrer ao meios judiciais** este prazo interrompe-se, nos termos do Art. 323º do CC e se **recorrer a vias extrajudiciais** este prazo suspende-se, por força do Art. 15.º (2) da Lei.

A fatura a indicar o valor em atraso, exigindo o pagamento, deve ser enviada com uma **antecedência mínima de 10 dias** úteis à data-limite de pagamento para cumprimento da obrigação – tem de ser um pedido de pagamento por escrito – **Art. 10.º (3)**

Se o utente só pagar parcialmente o valor em dívida a parte do valor em falta volta a ter um prazo de caducidade de 6 meses após a data do pagamento parcial – **Art. 10.º (2)**

IMPORTANTE: Para se beneficiar do regime de prescrição é o utente/ devedor que tem de invocar a prescrição para poder beneficiar do não pagamento do valor em falta por terem passado 6 meses da data da sua prestação. Se o consumidor não invocar a prescrição este pode ser cobrado.

CONTRATOS DE CRÉDITO DE CONSUMO:

Antes de mais para estarmos perante este regime temos de demonstrar que estamos perante o seu âmbito de aplicação, ou seja, que estamos perante uma das situações enunciadas no **Art. 4.º (1), al. c) do DL n.º 133/2009**

No Regime dos Contratos de Crédito de Consumo existem exigências formais nos momentos pré-contratual e contratual.

No momento pré-contratual o profissional tem deveres de informação que se traduz também numa exigência formal e numa formalidade:

Os termos da proposta de contrato de crédito de consumo deve adotar a **forma de Ficha** “Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores” – **Art. 6.º (2) do DL** – ficha gratuita.

Por sua vez, nesta ficha devem constar todos os **deveres de informação** a que o profissional está vinculado a prestar, segundo o **Art. 6.º (3) do DL** – onde se inclui a TAEG!

Acrescidos aos deveres de informação o profissional de um contrato de crédito ao consumo tem ainda o **dever de avaliar a solvabilidade do consumidor** – não o fazendo o profissional incorre numa sanção contraordenacional – **Art. 10.º do DL e 30º**

No momento contratual:

Em matéria de **forma** existe exigência formal!

O contrato de crédito de consumo tem de ser exarado em papel ou em outro suporte duradouro – **Art. 12º (1) do DL**

E existe ainda uma formalidade que se traduz no **dever de o profissional entregar um exemplar do contrato ao consumidor** – **Art. 12º (2) do DL**

O profissional tem ainda **deveres de informação** presentes no **Art. 12º (3) do DL**.

Na não observância da forma legalmente exigida – escrito e de entrega de exemplar ao consumidor – aplicamos o regime de **nulidade** – **Art. 13º (1) do DL**; só pode ser invocada pelo consumidor – **Art. 13º (5)**

P.S: Se o consumidor recusar o acesso ao exemplar, mas o profissional o tiver disponibilizado, mais tarde o consumidor não pode invocar a falta de exemplar para proceder à retratação do contrato. Estaria a agir de má-fé.

Direito de arrependimento:

Por força do **Art. 17º do DL 133/2009**, o **consumidor** tem o **direito de livre revogação** do contrato de crédito de consumo num período de **14 dias** a contar:

- da data da celebração do contrato ou
- da data da entrega do exemplar se for uma data posterior à da celebração do contrato.

Tem de expedir a **declaração de revogação em papel ou outro suporte duradouro** – também há exigência de forma para exercício deste direito – **Art. 17º (3)**

NOTA:

Quando estamos perante um contrato de crédito de consumo tenho logo de identificar se estou perante um **contrato de crédito coligado**.

Um contrato de crédito coligado está definido no **Art. 4º (1) al. o) do DL**. **Tenho de identificar que é pegando nas características do caso e enquadrando nesta definição**.

Depois terei de atender ao **regime especial sobre contratos de créditos coligados** – **Art. 18º do DL**.

Regime dos contratos de crédito coligado:

Se existir invalidade do contrato de crédito ao consumo, esta também se repercute no contrato de crédito coligado (compra e venda). – **Art. 18º (1) do DL**

Se existir invalidade do contrato de compra e venda, esta também se repercute no contrato de crédito coligado (o de crédito ao consumo) – **Art. 18º (2) do DL**

Em caso de incumprimento ou desconformidade no contrato de compra e venda ou prestação de serviços coligado, o consumidor tem direito a:

- se este pedir a revogação do contrato então pode pedir a exceção do não cumprimento do contrato de crédito; **Art. 18º (3), al. a) do DL**

- se este pedir redução do valor no contrato então este pode igualmente pedir a redução do montante do crédito em montante igual ao da redução do preço; **Art. 18º (3), al. b) do DL**

- se este exigir a resolução do contrato este pode também pedir a resolução do contrato de crédito; **Art. 18º (3), al. c) do DL**

(ou seja, em casos de contratos de crédito coligado, os direitos que o consumidor tem em questões de desconformidade acompanham também os direitos que este tem perante os contratos de crédito de consumo)

Se durante a vigência do contrato de crédito ao consumo já tiver sido prestado determinadas prestações do crédito para pagamento de determinadas prestações do bem/serviço, o consumidor não está obrigado a pagar ao credor o pagamento dos montantes já recebidos para pagamento ao devedor. Existe uma relação comercial. Quem tem de restituir o preço ao credor é o vendedor do contrato a que se destinou o crédito de consumo. (relação triangular que o prof desenhou no quadro) – **Art. 18º (4) do DL**

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

Nesta matéria a legislação aplicável é:

- Regulamento Harmonizado de uma Entidade de RAL de Consumo: (Escolhi o Regulamento do CACCL)
- Lei Resolução Alternativa de Litígios de Consumo – Lei N.º 144/2015, 8 de setembro – Lei RAL
- Lei da Arbitragem Voluntária – LAV – Lei N.º 63/2011, 14 de dezembro (aplicar quando as partes convencionam a possibilidade de recorrer a RAL)
- 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

Esta matéria prende-se com a noção do direito de acesso à justiça na medida em que os cidadãos têm igual direito de acesso a resoluções alternativas de litígio.

Para estarmos perante a matéria de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo temos de estar perante uma **relação de consumo** e dessa relação de consumo tem de resultar um **conflito de consumo**.

Tanto a noção de relação de consumo como de conflito de consumo devem ser tidas em consideração a partir da **Lei N.º 144/2015**:

Conceito de Consumidor na Lei N.º 144/2015:

Art. 3º, al. d)

- **Elemento Subjetivo:** “pessoa singular”
- **Elemento Objetivo:** “contratos de compra e venda ou de prestação de serviços” – Art. 2º (1) – noções de cada negócio nas alíneas f) e g). – devo estender a outros contratos de consumo – crédito, locação, etc.
- **Elemento Teleológico:** “com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”
- **Elemento Relacional:** Tem de existir uma relação de consumo perante um “Fornecedor de bens ou prestador de serviços”

Conceito de “Profissional” - Fornecedor de Bens ou Prestador de Serviços na Lei N.º 144/2015:

Art. 3º, al. e)

“Pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.”

Depois de comprovada a existência de relação de consumo tenho de analisar o caso concreto e saber comprovar se estou ou não perante um conflito de consumo.

Conflito de Consumo:

A noção de conflito de consumo deve ser retirada do próprio regulamento (que se aplica, neste caso eu escolhi o seguinte) do CACCL que reconhece:

Art. 4º (2 e 3) do Regulamento do CACCL:

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

3 – Consideram-se incluídos no âmbito do número anterior o fornecimento de bens ou prestação de serviços por pessoas coletivas públicas, por empresas concessionárias de Serviços Públicos Essenciais, bem como estes serviços prestados pelas autarquias.

Competência atribuída a que um cidadão possa recorrer à RAL de Consumo:

Sendo esta uma alternativa às vias mais comuns (resolução judiciária de litígios) esta é possível de recorrer nas situações em que:

- 1) seja atribuída competência pelo próprio tribunal judicial – dita, arbitragem necessária;
- 2) seja atribuída pelas partes competência através de convenção de arbitragem (existem 2 modalidades, já refiro à frente); - nestes casos irei aplicar a LAV;
- 3) Mesmo que na inobservância das situações anteriores, quando os factos estão no âmbito de competência do regulamento da Entidade de RAL de consumo aplicável – o direito de acesso à justiça é um direito potestativo, de onde estão incluídos os meios de RAL a não ser que exista disposição legal que afaste tal possibilidade – Art. 20º da CRP.

Desenvolvimento:

- 1) Existe mesmo a decisão judicial de que o litígio em apressado deve/ pode passar por uma resolução alternativa de litígios – **Parte final do Art. 10º (1) do Regulamento.**
- 2) Através de convenção de arbitragem, entre as partes, estas podem estipular entre si no seu contrato gerador de relação de consumo uma cláusula¹ que determine que ambos se vinculam à possibilidade de recorrer a resoluções alternativas de litígios de consumo. – **Art. 1º (2) da LAV e 10º (1) Regulamento.**

Esta mesma convenção de arbitragem passa assim a reconhecer: para além da via dos tribunais estaduais, as partes podem resolver os litígios resultantes da sua relação de consumo através da RAL devendo tal resolução passar pela mediação, conciliação e/ou arbitragem. Tal possibilidade resulta do direito potestativo do consumidor que se traduz no direito de acesso à

¹ Pode ser uma Cláusula Contratual Geral – se assim for devo atender também a esse regime próprio para saber se não se trata de uma cláusula que deve ser retirada do contrato por se apresentar como sendo abusiva. Sendo ou não cláusula contratual geral, a nulidade do contrato do qual a cláusula faz parte não gera nulidade do direito de acesso à justiça através da RALC – Art. LAV.

justiça – onde se inclui a RAL – apenas o profissional fica vinculado a essa via, o consumidor não.

NOTA: Segundo o **Princípio da Unidirecionalidade** – Quando exista uma convenção arbitral apenas o profissional fica vinculado à resolução desse litígio por essa via. O consumidor tem a possibilidade de recorrer a essa via, mas não fica vinculado exclusivamente a ela – **Art. 14º da Lei de Defesa do Consumidor.**

(Nota: O pedido tem sempre de partir do consumidor.)

Competência das Entidades de RAL de Consumo:

Quando estamos perante convenções de arbitragem devo aplicar a Lei da Arbitragem Voluntária – LAV.

Segundo a LAV – as partes podem convencionar quais as regras que devem regular as resoluções dos litígios e na inobservância dessa mesma estipulação, cabe ao TA poder determinar quais as regras aplicáveis – Art. 30º (2 e 3) da LAV.

Para tal, se for estipulado que as regras do processo de arbitragem devem passar pela Entidade de RAL – X tenho de atender ao seu regulamento e perceber se esta possuiu competências para a resolução em causa. O Regulamento prevalece sobre as demais disposições legais da LAV, Lei da mediação etc.

NOTA: Existem Entidades de RALC para Conflitos de Consumo Específicos dos quais:

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA)

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros (CIMPAS)

Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo (Provedor da APAVT)

!!! Se no caso concreto o contrato de consumo versar perante automóveis, seguros ou viagens/turismo as Entidades com competência são estas, respetivamente.

A competência das Entidades de RAL de consumo é determinada em 3 pontos:

- Competência material
- Competência territorial
- Competência em matéria de valor

Para o teste precisamos de escolher um Regulamento de uma Entidade de RAL – Escolhi o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa – CACCL.

Vou analisar a competência do CACCL:

Competência Material:

O presente Regulamento aplica-se a resoluções de conflitos de consumo. Logo, à priori, tenho de comprovar que existe uma relação de consumo e que dessa relação deriva um conflito. (comprovado anteriormente)

Para existir relação de consumo tenho de possuir uma relação entre um consumidor e um profissional. Para saber se estou perante um e outro tenho de atender aos 4 elementos enunciados anteriormente.

Em matéria de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, devo atender aos conceitos enunciados pela LEI da RALC – Lei n.º 144/2015 – tanto para a relação de consumo como sobretudo para o conflito de consumo.

Comprovada a existência de uma relação de consumo no âmbito de aplicação da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (Lei N.º 144/2015) e comprovada a existência de um conflito de consumo à luz do Regulamento, comprovo a Competência material desta Entidade de RAL de consumo.

Competência Territorial:

As Entidades de RAL de Consumo possuem âmbito territorial para garantirem o seu acesso a todas as zonas do país descentralizando e democratizando o direito de acesso à justiça dos cidadãos. Tal divisão da competência no âmbito territorial ajuda também na celeridade e proximidade de tratamento dos litígios em questão.

Em matéria de competência territorial o CACCL:

Art. 5º (1) do Regulamento – “1 – O Centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico. “

Sendo tal âmbito geográfico determinado no **Art. 3º** do presente Regulamento sendo ele, a **Área Metropolitana de Lisboa**.

Para atender à competência territorial que já sei que tem de ser no âmbito geográfico da área metropolitana de Lisboa, tenho de identificar se o conflito de consumo resultou de contrato celebrado no âmbito geográfico.

Ou seja, se o contrato consumo foi celebrado dentro do respetivo âmbito geográfico. Se foi, então verifica-se a competência territorial. Não sendo, esta Entidade de RAL de Consumo não se apresenta territorialmente competente – (se souber qual seria indico qual Entidade que teria competência territorial para o efeito).

Nota: Em casos de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento, o âmbito geográfico deve ser analisado face à **residência do consumidor**. Isto é, se o consumidor residir no âmbito geográfico então existe competência territorial. – **Art. 5º (2) do Reg. do CACCL**

Competência em Matéria de Valor:

Em matéria de valor o CACCL apenas possuiu competência perante os litígios que apresentem um valor não superior a 5. 000, 00€ (cinco mil euros) – **Art. 6º do Reg. Do CACCL**.

No CICAP é de 30 mil – Art. 6º do Reg do CICAP.

*ver esquema da pág. 12 da sebenta.

!!! ATENÇÃO !!!

Se chegar à conclusão de que o caso concreto **não se enquadra na competência territorial de nenhuma Entidade de RAL**, este litígio não pode ficar de fora de recurso à via de RAL. Esse litígio passa a estar perante a competência do CNIACC.

O CNIACC possuiu **âmbito nacional e carácter supletivo** o que quer dizer que este tem competência pela negativa, isto é, o CNIACC é a entidade de RALC competente quando não exista outro Centro de RALC genérico com competência territorial sobre o litígio. – **Art. 3º do Reg. do CNIACC.**

O mesmo acontece quando o litígio em causa possuiu um valor superior a 5.000,00€ (cinco mil euros). Se o valor do litígio for superior a 5 mil e inferior a 30 mil euros, então a competência em matéria de valor é do CNIACC. - **Art. 6º do Reg. do CNIACC.**

Mas não esquecer que o consumidor só pode apresentar reclamação ao CNIACC se não existir outro Centro com competência territorial e/ou em matéria de valor!

PROCEDIMENTO DE RESOLUÇÃO DO LITÍGIO:

Eu optei por escolher o Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa – CACCL.

Segundo o **Art. 19.º (3)** do Regulamento, apenas aplico a Lei da Arbitragem Voluntária – LAV – de forma supletiva, nos aspetos que não estejam regulados no presente Regulamento. Ou seja, **prevalece o que estiver regulado no Regulamento.**

Os procedimentos de RAL têm de possuir um **prazo máximo de 90 dias** desde a data em que a Entidade recebe a reclamação – **Art. 10º (5) da Lei da RAL – princípio da celeridade processual** – 90 dias para cada processo de RAL.

1º - RECLAMAÇÃO DE CONSUMO/ PETIÇÃO INICIAL:

Para se dar início ao procedimento de resolução alternativa de litígios de consumo o consumidor tem de apresentar uma reclamação de consumo no CACCL.

Tal Reclamação de Consumo tem de ser apresentada na **forma escrita** segundo o **modelo de impresso próprio padronizado** para todos os centros de RAL, imposto pelo Art. 6º, al. a) e c) da RAL. – Art. 8º (1) Regulamento.

2º - RESOLUÇÃO DO LITÍGIO:

Apresentada a reclamação o Centro passa a resolver o litígio e esta resolução passa por 3 grandes etapas:

- **Mediação**
- **Conciliação**
- **Arbitragem**

▪ **MEDIACÃO: (Art. 9º do Reg. do CACCL)**

Conceito de Mediação – **Art. 2º (1) da Lei da Mediação**

O Centro começa por contactar a parte reclamada dando-lhe conhecimento do teor da reclamação e do pedido feito pela parte que reclama. – **Art. 9º (1) do Reg. do CACCL**

Por sua vez procede-se à mediação em concreto em que o Centro ouve as partes para que estas cheguem a um consenso.

Tal audiência das partes tanto pode ser feito **presencialmente** (em presença conjunta ou não) ou através de **mecanismos de comunicação à distância**. – **Art. 9º (3) do Reg. do CACCL**.

Se as partes chegarem a um **acordo**, este tem de ser documentado devendo as partes serem **notificadas do resultado em suporte duradouro – homologação**.

Na notificação deve haver a devida **fundamentação** da decisão do acordo. – **Art. 9º (4 e 5) do Reg. do CACCL**.

Não havendo acordo entre as partes passamos para a Conciliação.

▪ **CONCILIAÇÃO: (Art. 11º do Reg. do CACCL)**

A conciliação é **feita pelo Diretor do Centro** ou por Jurista com capacidade em matéria de RAL – **Art. 11º (2) do Reg. CACCL**.

Se deste momento de conciliação resultar acordo entre as partes, este acordo deve ser igualmente reduzido a escrito e produz os efeitos de uma sentença arbitral (que são os efeitos mencionados no Art. 15º, nº 4).

Não havendo conciliação passamos para a Arbitragem.

▪ **ARBITRAGEM: (Art. 10º do Reg. do CACCL)**

Para que passemos à arbitragem temos de estar perante uma de duas situações – **Art. 10º (1)**

- **Arbitragem necessária** – quando exista sentença judicial que reconheça tal necessidade/possibilidade

- **Convenção de Arbitragem**

Para existir a possibilidade de recurso a RALC tem de existir uma **declaração** que demonstre essa mesma possibilidade.

Tal declaração deve ser informada pelos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, segundo o **Art. 18º (1) da Lei da RAL**.

Por sua vez, esta **declaração pode ser qualificada** como:

- **Proposta contratual** – quando no próprio contrato o consumidor está numa posição de sujeição e aceita a proposta

- **Promessa Pública** – o profissional faz uma promessa tendo depois o consumidor um direito subjetivo

- **Adesão Plena** – o consumidor tem o direito potestativo de aceitar a proposta e depois de aceitar adquirir o direito subjetivo de submeter o litígio a arbitragem. Estando perante adesão plena, o prestador de serviços ou fornecedor de bens não pode impedir o consumidor de recorrer a arbitragem, tendo o dever de contribuir para a elaboração da convenção de arbitragem.

CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM:

A convenção de arbitragem pode adotar as seguintes **modalidades**: - **Art. 1º (3) da LAV e Art. 10º do Reg. CACCL**

- **Compromisso arbitral**
- **Cláusula compromissória**

Estas são modalidades distintas entre si, na medida em que:

Compromisso arbitral – Tem como objeto um litígio atual/ já existente que tanto pode ainda não estar a ser regulado como pode estar já afeto a um tribunal judicial.

Cláusula Compromissória – Tem como objeto litígios futuros. É quase como uma previsão de: se no futuro existirem litígios de consumo resultantes deste contrato as partes já preveem essa situação e estipulam desde logo que poderão recorrer a esta via arbitral. O objeto são litígios eventuais emergentes.

Mesmo já determinado o árbitro as partes possuem sempre o **direito de resolução do litígio** de forma convencional e por escrito – **Art. 12º do Reg. Do CACCL**

A Convenção de Arbitragem tem de possuir **forma escrita**, por força dos **Art. 10º (2) do Reg. CACCL e Art. 2º (1) da LAV**.

Na inobservância da forma escrita da convenção de arbitragem a mesma apresenta-se como **nula**, por força do **Art. 3º da LAV**.

A convenção de arbitragem pode ser **modificada** pelas partes antes da aceitação do primeiro árbitro ou em momento posterior a este desde que em consenso entre as partes e sob a forma escrita – **Art. 4º (1) da LAV**.

NOTA: Existe divergência doutrinal no que toca a saber se existe necessidade ou não de haver aceitação da adesão arbitral por parte do TA. O Prof. Considera que a adesão plena deve ser encarada como uma declaração unilateral – não é necessário haver acordo por parte do TA.

3º - TRIBUNAL ARBITRAL:

Segundo a LAV, o Tribunal Arbitral tanto pode ser constituído por um único árbitro como por um número variado desde que sempre em nº ímpar. Quando as partes não determinem na convenção de arbitragem o nº de árbitros estes serão sempre 3, sendo estes nomeados da seguinte forma: Cada parte nomeia um árbitro e depois esses 2 árbitros nomeiam o terceiro que irá presidir o Tribunal Arbitral – **Arts. 9º e 10º da LAV**

Porém, segundo o **Art. 13º (1)**, o **Tribunal Arbitral é composto por um único árbitro**, que é designado pelo Centro Arbitral. Logo é esta a disposição que prevalece.

Em matéria de determinação dos árbitros:

Ninguém pode ser árbitro sem que o tenha aceitado ser. Este tem de anunciar a sua aceitação em exercer tal cargo. Por sua vez, este deve **recusar** o cargo em situações que coloquem em causa o garantir do cumprimento dos princípios da imparcialidade e independência. – **Arts. 12º e 13º da LAV**.

4º - AUDIÊNCIA ARBITRAL: - Art. 14º do Reg. e Art. 30º e ss da LAV

Lugar de Realização:

Segundo a LAV, o lugar da arbitragem pode ser fixado livremente pelas partes e na falta de acordo o lugar é fixado pelo Tribunal Arbitral. – **Art. 31º (1) da LAV**

Segundo o **Art. 14º (1) do Reg. do CACCL**, o lugar é a **sede do Centro** ou outro lugar designado pelo Centro tendo este que ser convocado às partes com uma **antecedência mínimo de 10 dias** – **Art. 14º (1)** – prevalece esta disposição.

Língua do processo:

Segundo o **Art. 32º da LAV**, as partes podem escolher, por acordo, livremente a língua ou línguas a utilizar no processo. Em caso de não existência de acordo é o tribunal arbitral quem determina a língua.

Procedimento da Audiência:

O Processo Arbitral tem início na data em que o pedido de submissão desse litígio a arbitragem é recebido pelo demandado – **Art. 33º da LAV**.

O demandante (consumidor) apresenta a petição de arbitragem.

O demandado (profissional) pode apresentar a sua contestação – tem de ser escrita e apresentada até 48h antes da audiência – **Art. 14º (5) do Reg. CACCL**

Tanto a petição como a contestação podem ser modificadas, salvo disposição pelas partes em contrário – **Art. 33º (3) da LAV**.

- Dever de audiência:

Tem o Tribunal Arbitral o dever de realizar audiência das partes do litígio?

Segundo o **Art. 34º (1) da LAV**, cabe ao tribunal arbitral decidir se é ou não necessário realizar tais audiências ficando apenas obrigado a fazê-lo se existir um pedido prévio por uma das partes.

Porém, o **Reg. do CACCL, no seu Art. 14º (2)**, estipula que o Árbitro dá a palavra às partes o que se apresenta como uma imposição necessária. Tendo assim o TA o dever de audiência das partes.

- Qual o direito aplicável?

As partes possuem o direito de estipular na convenção de arbitragem se a resolução do litígio deve passar por matéria de direito ou matéria de equidade.

Se decidirem acordarem que o litígio deve ser resolvido segundo a equidade e já ter sido determinado o 1º árbitro, esta determinação depende de aprovação do TA. – **Art. 39º (2) da LAV**

Regra geral é que os litígios de consumo sejam resolvidos em matéria do **direito constituído**. Regra esta que é defendida tanto pela **LAV no seu Art. 39º (1)**, como no **Reg. do CACCL**, no seu **Art. 14º (3)**.

Continuação do Procedimento:

- O Árbitro pode mandar realizar as diligências necessárias, promove peritagens, inquire as testemunhas (máximo de 3 por cada parte – n.º 6) – **Art. 14º do Reg. do CACCL**.

5º - SENTENÇA ARBITRAL:

A Sentença Arbitral tem de possuir forma escrita – Art. 42º (1) da LAV e Art. 15º (2) do CACCL

A Sentença Arbitral deve conter um conjunto de exigências legais, presentes no **Art. 15º do Reg. CACCL**, das quais:

- **Um Sumário**
- **Deve ser Fundamentada**
- **Conter a identificação das partes**
- **Exposição do litígio em causa**
- **Mencionar os factos dados como provados**

FORMALIDADES DA SENTENÇA:

A Sentença tem de ser **notificada às partes através do envio de cópia simples no prazo máximo de 15 dias seguidos** desde a realização da audiência arbitral – **Art. 15º (2) CACCL**. O prazo de 15 dias seguidos pode ser **prorrogado** por igual período pelo árbitro – **Art. 15º (3) CACCL**. – Prazo de notificação da sentença. A LAV, no seu Art. 43º, fala em 12 meses, mas prevalece a disposição do Reg.

Esta obrigatoriedade de envio de um exemplar da sentença para as partes é também reforçada no **Art. 42º (6) da LAV**.

A sentença arbitral tem o **mesmo carácter obrigatório e a mesma força executiva de uma sentença de um tribunal judicial**. – **Art. 15º (4)**

NOTIFICAÇÕES:

As notificações têm de ser feitas segundo a **forma de Carta Registada – Art. 18º do CACCL** - a não ser que as partes **acordem outro meio com o Centro**.

Se uma das partes avança no procedimento de arbitragem quando a notificação é feita por outro meio sem acordo com o centro e depois da decisão vem invocar esse vício na forma da notificação, tal é contrário à boa-fé. A sentença arbitral não pode ser anulada segundo esse fundamento pois houve uma sanção do vício por parte das partes. (isto aconteceu num caso de 5*).

MECANISMOS DE CONTESTAÇÃO DA SENTENÇA:

Após a existência de uma sentença arbitral o consumidor tem ainda o direito de defesa que se traduz em mecanismos de contestação da sentença. Tenho de analisar o caso em concreto e perceber se estamos perante a possibilidade de aplicação de algum destes mecanismos.

São **3 as vias** de contestação da sentença arbitral:

- **Recurso**
- **Ação de Anulação**
- **Oposição à Execução**

(**Existe ainda o mecanismo de: - Retificação e esclarecimento da sentença**)

NOTA: Os processos de reclamação da sentença arbitral **não podem ter uma duração superior a 90 dias**. Tal prazo pode ser prorrogado no máximo por duas vezes – Art. 10º da RAL e Art. 17º do CACCL.

Passo a analisar cada um destes mecanismos:

RETIFICAÇÃO E ESCLARECIMENTO DA SENTENÇA:

Se não existir estipulação em contrário pelas partes, as partes possuem um **prazo de 30 dias**, desde a data de receção da notificação da sentença arbitral para pedir ao TA que **retifique** o texto desta se estivermos perante:

- **Erro de cálculo, erro material (escrita, não é de direito) ou tipográfico ou qualquer erro de natureza idêntica.**

- **Art. 45º (1) da LAV.**

RECURSO:

Segundo a LAV, só é possível interpor recurso se as partes **tiverem previsto expressamente essa possibilidade na convenção de arbitragem – Art. 39º (4) LAV – regra da irrecorribilidade**

Segundo o CACCL, a sentença arbitral é **suscetível de recurso** se o valor do processo for superior ao da alçada do Tribunal Judicial de Primeira Instância (superior a cinco mil euros), e decidida segundo direito – **Art. 15º (4) do Reg. CACCL.**

Ou seja, prevalece a disposição do CACCL – existe sempre possibilidade de recurso, tem é o valor do litígio ser superior a 5.000,00€.

Nota: Se estivermos perante um contrato de **Serviços Públicos Essenciais** existe sempre **possibilidade de recurso** independentemente do valor do litígio – **Art. 15º (1) da Lei 23/96**.

Nota: Os recursos têm sempre de ser interpostos no Tribunal da Relação do distrito onde se procedeu o lugar da arbitragem. – **Art. 59º (1) LAV**

ACÇÃO DE ANULAÇÃO: Art. 46º LAV

Um outro mecanismo de contestação da sentença arbitral é a ação de anulação.

A ação de anulação inicia-se com a apresentação do **Pedido de Anulação**.

Por sua vez, este pedido deve atender a um conjunto de **formalidades** enunciadas no **Art. 46.º (2) da LAV**.

Para saber se o consumidor no caso concreto pode ou não dispor do direito de ação de anulação tenho de verificar se este procedeu a um pedido que se apresente em conformidade com as exigências formais.

Depois tenho de atender se no caso concreto existe algum dos **fundamentos** enunciados taxativamente no **Art. 46.º (3) da LAV**

Tenho de pegar no caso concreto e perceber o que foi violado, isto é, qual o fundamento que permite recorrer ao pedido de anulação está em causa:

Tenho de tentar enquadrar o caso concreto em alguma al. do Art. 46º (3). Não conseguindo enquadrar então não há direito de ação de anulação.

Fundamentos:

“3 - A sentença arbitral só pode ser anulada pelo tribunal estadual competente se:

a) A parte que faz o pedido demonstrar que:

- i) Uma das partes da convenção de arbitragem estava afectada por uma incapacidade; ou que essa convenção não é válida nos termos da lei a que as partes a sujeitaram ou, na falta de qualquer indicação a este respeito, nos termos da presente lei; ou
- ii) Houve no processo violação de alguns dos princípios fundamentais ²referidos no n.º 1 do artigo 30.º com influência decisiva na resolução do litígio; ou
- iii) A sentença se pronunciou sobre um litígio não abrangido pela convenção de arbitragem ou contém decisões que ultrapassam o âmbito desta; ou
- iv) A composição do tribunal arbitral ou o processo arbitral não foram conformes com a convenção das partes, a menos que esta convenção contrarie uma disposição da presente lei que as partes não possam derogar ou, na falta de uma tal convenção, que não foram conformes com a presente lei e, em qualquer dos casos, que essa desconformidade teve influência decisiva na resolução do litígio; ou
- v) O tribunal arbitral condenou em quantidade superior ou em objecto diverso do pedido, conheceu de questões de que não podia tomar conhecimento ou deixou de pronunciar-se sobre questões que devia apreciar; ou
- vi) A sentença foi proferida com violação dos requisitos estabelecidos nos n.os 1 e 3 do artigo 42.º; ou

² Ver a matéria sobre os princípios fundamentais no final deste documento.

vii) A sentença foi notificada às partes depois de decorrido o prazo máximo para o efeito fixado de acordo com ao artigo 43.º ; ou

b) O tribunal verificar que:

- i) O objecto do litígio não é susceptível de ser decidido por arbitragem nos termos do direito português;
- ii) O conteúdo da sentença ofende os princípios da ordem pública internacional do Estado português.”

Depois de perceber se há fundamento ou não que permita o consumidor proceder a uma ação de anulação da sentença arbitral tenho de atender ao prazo de invocação deste direito.

O consumidor tem um **prazo de 60 dias** para pedir a anulação da sentença, contando esses 60 dias desde a data que este recebeu a notificação da sentença arbitral.

Se no caso concreto estivermos dentro do prazo e exista fundamentação então aplicamos a ação de anulação. Não estando dentro dos 60 dias e/ou não havendo fundamento (uma daquelas alíneas do n.º 3 do Art. 46), não pode existir ação de anulação.

NOTA: A ação de anulação tem de ser proposta no Tribunal da relação do distrito cujo lugar da arbitragem – **Art. 59º (1), al. g) LAV.**

OPOSIÇÃO À EXECUÇÃO: Art. 48º LAV

Se a sentença arbitral versar perante uma declaração de execução (mandar fazer algo, pagar algo, etc.) o consumidor, à partida, tem o direito de oposição à execução, segundo o Art. 48.º da LAV.

Essa oposição à execução tem de respeitar as **formalidades** enunciadas no **Art. 47º (1) da LAV.**

Para existir a possibilidade de oposição à execução tem também que haver fundamento que permita tal direito.

Por sua vez, os **fundamentos de oposição à execução são os mesmos da ação de anulação (Art. 46º (3) LAV)**. Atenção, quando exista ação de anulação que fora recusada não pode haver oposição de execução fundada no mesmo fundamento. – Art. 48.º LAV

O prazo de exercício deste direito é igualmente de 60 dias – Art. 48.º (2) LAV.

PRINCÍPIOS DA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO:

(A falta de observância destes princípios leva a fundamentação de ação de anulação por parte do consumidor, *ex vi*, Art. 46º (3, al. a), p. ii)).

- **Princípio da unidirecionalidade** – estipula que a parte com legitimidade para iniciar o procedimento de RALC é o consumidor. – **Art. 2º (1) da Lei da RAL**

- **Princípio do processo equitativo** – para estarmos perante um processo equitativo devem ser respeitados uma série de outros princípios como igualdade; defesa do contraditório; imparcialidade e independência; fundamentação. **Art. 12º da Lei da RAL**

- **Princípio da igualdade** – as partes devem ser tratadas por igual no procedimento da RALC. – **Art. 12º (1, al. b) da Lei da RAL**

- **Princípio do contraditório** – reconhece o direito de defesa das partes, devendo sempre ser respeitado o direito de as partes contestarem as decisões e acusações feitas contra si. Tendo estes o direito a serem ouvidos, direito à prova e licitude da prova. **Art. 30º (1, al. c)) da LAV**

- **Princípio da imparcialidade e independência** – se o TA possuir árbitro(s) que se apresentem como violares da imparcialidade e independência estes devem proceder à recusa da função de árbitros perante o caso apresentado. Estes devem tomar decisões de forma imparcial e independente. **Art. 8º da Lei de RAL.**

- **Princípio da Fundamentação** – Toda a decisão/ sentença de RAL (seja ela por mediação ou arbitragem) tem de ser fundamentada! – **Art. 12º (1, al. c)) da Lei de RAL; Art. 42º (3) da LAV; Art. 15º (1) do CACCL.**

NOTA: Não confundir falta de fundamentação com fundamentação errada. Se existir erro em matéria de direito isso releva para outros fundamentos de ação de anulação da sentença. Mas havendo fundamentação errada existe fundamentação. Relembrar que em matéria de direito de consumo a fundamentação tende a ser bastante mais sumária e flexível.

- **Princípio da voluntariedade** – relembrar que recorrer à RALC é uma alternativa de gozo do direito de acesso à justiça. Tal recurso a esta via tem sempre de ser feito de forma voluntária. Nunca podemos estar perante situações em que o consumidor teve de recorrer a um método de RALC de forma forçada ou limitada. Tem sempre que ter ao seu dispor o seu direito de escolha voluntária.

Não pode haver restrição do direito de acesso à justiça (o consumidor tem sempre que ter a possibilidade de escolher entre recorrer aos métodos de RALC ou submeter o litígio a apreciação e decisão de um tribunal judicial. – **Art. 13º (1) da Lei da RAL.**

- **Princípio da acessibilidade** – não só se traduz na sua descentralização havendo Entidades de RALC por várias zonas do país como ainda existem os CIAC (60 entidades municipais de informação e mediação) – e ainda a criação do CNIACC que atua quando não exista entidade territorial ainda mais competente; como existe ainda a obrigatoriedade de disponibilizar via online os formulários de reclamação. – **Art. 6º (1, al. a)) da Lei da RAL.**

- **Princípio da gratuidade ou de custos moderados** – os procedimentos devem ser gratuitos ou ainda que a pagar devem possuir taxas bastante moderadas. – **Art. 10º (3) Lei da RAL.**

- **Princípio da celeridade processual** – A Lei da RAL estipula que os procedimentos de RALC devem ser decididos no prazo de 90 dias desde a data em que a entidade recebe a reclamação (prazo que pode ser prorrogado até 2x) – **Art. 10º (5) Lei da RAL.** – É um prazo para cada procedimento da RAL. Se antes tínhamos mediação e agora passamos a arbitragem os 90 dias voltam a contar desde a petição de arbitragem.

- **Princípio de informação sobre a RALC** – os profissionais que possuam promessa pública ou proposta a contratar (adesão plena) têm o dever de informação das mesmas – **Art. 18º (1) da Lei da RAL** – O dever informar sobre essa declaração. Tal informação deve ser apresentada de forma clara, compreensível e facilmente acessível – n.º 2.

