

# A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015

por João Pedro Pinto-Ferreira<sup>1</sup>

**Sumário:** 1. Resolução alternativa de litígios de consumo a nível europeu. 2. Lei n.º 144/2015. 2.1. Âmbito de aplicação. 2.2. Procedimentos de resolução alternativa de litígios. 2.3. Princípios aplicáveis 2.4. Dever de informação. 3. Rede de arbitragem de consumo.

## 1. Resolução alternativa de litígios de consumo a nível europeu

Em 2011, a Comissão Europeia apresentou a Comunicação “Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Mercado Único”<sup>2</sup>. Neste documento, conclui-se que os meios de resolução alternativa de litígios podem contribuir para aumentar a confiança dos consumidores europeus no mercado interno e, em consequência, potenciar o desenvolvimento deste.

A Comunicação coloca especial ênfase na rapidez dos procedimentos de resolução alternativa de litígios, na gratuidade ou nos custos reduzidos e, por fim, na simplicidade e transparência<sup>3</sup>. Pensando especificamente na mediação, é ainda possível identificar outras potencialidades, como a participação das partes no procedimento e na própria construção da solução ou o potencial de manutenção da relação contratual<sup>4</sup>.

Na sequência desta Comunicação, foram aprovados em 2013 dois importantes atos comunitários no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo: a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (“Diretiva RAL”) e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (“Regulamento RLL”).

---

<sup>1</sup> Doutorando da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa e bolseiro da Fundação para a Ciência e Tecnologia. Membro do grupo de investigação em Direito e Justiça do Centro de Investigação & Desenvolvimento sobre Direito e Sociedade.

<sup>2</sup> COM (2011) 791 final, de 29.11.2011 (“Comunicação RAL”), disponível em [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2011\)0791/com\\_com\(2011\)0791\\_pt.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0791/com_com(2011)0791_pt.pdf).

<sup>3</sup> Comunicação RAL, pp. 3-4.

<sup>4</sup> Para uma análise mais pormenorizada, PATRÍCIA DA GUIA PEREIRA, “A Adequação dos Meios de Resolução Alternativa, em Especial da Mediação, aos Conflitos de Consumo”, in *Mediação e Criação de Consensos: Os Novos Instrumentos de Empoderamento do Cidadão na União Europeia*, MEDIARCOM/MinervaCoimbra, Coimbra, 2010, pp. 182-205.

A Diretiva RAL estabelece um conjunto de princípios e regras que os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo devem respeitar e procura assegurar que estes procedimentos estão disponíveis em todo o território europeu. Deste modo, eliminam-se algumas disparidades geográficas anteriormente existentes, quer no acesso a estes procedimentos quer nas regras aplicáveis, que podiam funcionar como obstáculo ao comércio transfronteiriço. A Diretiva impõe ainda aos profissionais um dever de informação pré-contratual sobre os meios de resolução alternativa de litígios, com o intuito de ultrapassar o seu desconhecimento pelos interessados.

Por seu turno, o Regulamento RLL visa imprimir maior celeridade e aumentar a acessibilidade dos procedimentos de resolução alternativa de litígios quando estejam em causa contratos de consumo celebrados em linha, ou seja, em que a declaração contratual de uma ou de ambas as partes seja emitida através de meios eletrónicos<sup>5</sup>. Neste sentido, o Regulamento prevê que a Comissão Europeia crie uma plataforma de resolução de litígios em linha, gratuita e disponível em todas as línguas oficiais da União Europeia. Com esta plataforma, os procedimentos de resolução alternativa de litígios poderão decorrer exclusivamente em linha, desde a apresentação da reclamação e a seleção da entidade de resolução alternativa de litígios até ao procedimento em si mesmo considerado<sup>6</sup>.

Em suma, a Diretiva RAL e o Regulamento RLL partilham uma finalidade comum – aumentar a confiança dos consumidores no mercado interno europeu, como forma de potenciar o seu crescimento – e funcionam numa lógica de complementaridade. Enquanto a Diretiva estabelece um quadro comum para o funcionamento dos procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo, o Regulamento cria uma plataforma de resolução de litígios em linha que utiliza esses mesmos procedimentos<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> O art. 4.º-1-e) do Regulamento RLL define contrato de venda ou de serviços em linha como aquele em que o profissional “oferece, num sítio *web* ou através de outros meios eletrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio *web* ou através de outros meios eletrónicos”.

<sup>6</sup> Sobre a Diretiva RAL e o Regulamento RLL, CHRISTOPHER HODGES, IRIS BENÖHR E NAOMI CREUTZFELD-BANDA, *Consumer ADR in Europe – Civil Justice Systems*, Hart Publishing, Oxford, 2012, pp. 20-23.

<sup>7</sup> Comunicação RAL, p. 6.

## **2. Lei n.º 144/2015**

A Diretiva RAL foi transposta para o ordenamento jurídico português pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. A análise subsequente incidirá sobre os traços característicos do sistema de resolução alternativa de litígios de consumo agora instituído.

De forma resumida, a Lei reforçou alguns aspetos que já eram sublinhados pela prática anterior, como a tendencial restrição dos procedimentos de resolução alternativa de litígios a reclamações apresentadas por consumidores ou a não vinculação dos consumidores a cláusulas de resolução alternativa de litígios, quando celebradas antes do litígio. A transposição da Diretiva RAL implicou, no entanto, alterações significativas, como a introdução de prazos para os procedimentos de resolução alternativa de litígios ou de um dever de informação pré-contratual quanto a estes mecanismos a cargo do profissional.

### **2.1. Âmbito de aplicação**

De acordo com o art. 2.º-1, a Lei aplica-se aos procedimentos de resolução alternativa de litígios que envolvam um consumidor e um fornecedor de bens ou prestador de serviços. Quer isto dizer que o regime em análise não se aplica aos litígios entre profissionais ou entre particulares. Seria redundante incluir no art. 2.º-2 qualquer destas situações, já excluídas face à regra geral que delimita o âmbito de aplicação da Lei<sup>8</sup>.

As definições de consumidor e de fornecedor de bens ou prestador de serviços apresentam algumas diferenças por comparação com a Lei de Defesa do Consumidor<sup>9</sup>.

No que respeita ao consumidor, o art. 3.º-c) adota um conceito restrito, limitado às pessoas físicas, na sequência de outros diplomas como, por exemplo, o DL 24/2014<sup>10</sup>. Pelo contrário, o art. 2.º-1 da LDC apresenta uma maior amplitude (“todo aquele”) de forma a abranger as pessoas jurídicas, sempre que estas não destinem o bem

---

<sup>8</sup> A Diretiva RAL seguiu o caminho oposto: o art. 2.º-2-d) exclui, de forma expressa, os litígios entre profissionais.

<sup>9</sup> Lei n.º 24/96, de 31 de julho (“LDC”), na sua redação atual.

<sup>10</sup> O Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (na sua redação atual), estabelece o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. Sobre a definição de consumidor neste diploma, JORGE MORAIS CARVALHO E JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, Almedina, Coimbra, 2014, pp. 30-33.

a uso profissional<sup>11</sup>. Assim, de acordo com a LDC, as associações podem, em regra, ser qualificadas como consumidor, pois não exercem uma atividade económica (art. 157.º do Código Civil)<sup>12</sup>. No entanto, ao abrigo da Lei em análise, a restrição do conceito de consumidor às pessoas físicas exclui, à partida, as associações.

Quanto ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, impõe-se uma precisão terminológica. Uma vez que a Lei também abrange contratos relativos à transmissão de direitos, parece-nos mais correto designar a contraparte na relação de consumo como profissional.

A delimitação do âmbito de aplicação subjetivo da Lei implica ainda determinar se a legitimidade para iniciar um procedimento de resolução alternativa de litígios está reservada ao consumidor ou se, pelo contrário, é extensível ao profissional.

Antes da aprovação da Lei, a doutrina mostrava-se favorável à possibilidade de um profissional assumir a posição de reclamante em procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo. Para uma parte da doutrina, o caráter unidirecional destes procedimentos, no sentido em que apenas podiam ser iniciados pelo consumidor, era incompatível com o princípio da igualdade<sup>13</sup> e podia ser contraditório com o intuito de proteger a parte mais fraca na relação contratual<sup>14</sup>. Alguns autores entendiam que o profissional carecia de legitimidade para iniciar um procedimento de resolução alternativa de litígios no caso de pretender o cumprimento de obrigações pecuniárias, de forma a evitar que os centros de arbitragem de conflitos de consumo se transformassem em instâncias de cobrança de dívidas<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2014, p. 16.

<sup>12</sup> PAULO DUARTE, “O Conceito Jurídico de Consumidor, segundo o Artigo 2.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor”, in *Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra*, vol. LXXV, 1999, pp. 663-664. O autor chama a atenção para os casos em que a pessoa jurídica exerça uma atividade económica como instrumento para a prossecução do seu fim (não económico), excluindo a sua qualificação como consumidor para efeito dessa atividade nos termos da parte final do art. 2º-1 da LDC.

<sup>13</sup> MARIA JOSÉ CAPELO, “A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (Breves Observações)”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 1, 1999, p. 107.

<sup>14</sup> ISABEL OLIVEIRA, “A Arbitragem de Consumo”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 2, 2000, pp. 400-402.

<sup>15</sup> CÁTIA MARQUES CEBOLA, “Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama Português”, in *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n.º 70, 2012, pp. 43-44.

Já a análise do regulamento de alguns centros de arbitragem de conflitos de consumo permite concluir que a unidirecionalidade era a nota dominante. Assim, por exemplo, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (“CNIACC”) apenas permite a apresentação de reclamações pelo “consumidor, ou associações de defesa do consumidor” (art. 9.º do regulamento)<sup>16</sup>. No mesmo sentido, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (“CACCL”) pressupõe que o requerimento inicial tenha sido apresentado pelo consumidor, já que apenas prevê a contestação por parte do agente económico (art. 11.º-1 do regulamento)<sup>17</sup>. Em sentido contrário, o regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (“TRIAVE”) admite que a reclamação seja apresentada por qualquer das partes, embora quanto ao profissional apenas em caso de adesão plena (art. 6.º-1)<sup>18</sup>.

Esta questão foi objeto de algum debate no contexto da Diretiva RAL. A Proposta de Diretiva abrangia os procedimentos de resolução alternativa de litígios desencadeados por qualquer das partes - consumidor ou profissional - no âmbito de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (art. 2.º-1<sup>19</sup>). Esta opção foi criticada em parecer do Comité Económico e Social Europeu, que invoca o risco de colonização dos centros de arbitragem de conflitos de consumo por ações de cobrança de dívidas bem como a circunstância de a generalidade dos Estados-Membros consagrar a unidirecionalidade destes procedimentos<sup>20</sup>.

A redação final da Diretiva acabou por excluir os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo iniciados por um comerciante [art. 2.º-1 e 2-g) da Diretiva RAL]. No entanto, pode ler-se no considerando 16 da Diretiva que os Estados-

---

<sup>16</sup> Disponível em [http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento\\_CNIACC.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento_CNIACC.pdf).

<sup>17</sup> Acessível em <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/sections/apresentacao/regulamento>.

<sup>18</sup> O regulamento do TRIAVE pode ser consultado em <http://www.triave.pt/index.php/regulamento>. A mesma orientação é seguida pelo Centro de Arbitragem do Setor Automóvel, que reconhece legitimidade ativa aos profissionais em litígios que envolvam “questões relacionadas com a qualidade do serviço prestado ou do bem vendido, desde que sejam aderentes do Centro” [art. 6.º-b) do Regulamento, que pode ser consultado em <http://centroarbitragemsectorauto.pt/site/images/memos/Regulamento%202012.pdf>].

<sup>19</sup> Disponível em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011PC0793&from=EN>.

<sup>20</sup> Acessível em [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\\_.2012.181.01.0093.01.POR](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2012.181.01.0093.01.POR).

Membros mantêm a possibilidade de aprovar regras para os procedimentos em que o reclamante seja um profissional<sup>21</sup>.

Na transposição da Diretiva, o art. 2.º-1 da Lei em análise restringe a aplicação do diploma aos procedimentos de resolução alternativa de litígios iniciados por um consumidor contra um profissional. Este aspeto é, depois, reiterado - a nosso ver, de forma desnecessária - através da exclusão dos procedimentos desencadeados por um profissional contra um consumidor [art. 2.º-2-d)].

A unidirecionalidade surge, portanto, como um dos traços característicos da resolução alternativa de litígios de consumo<sup>22</sup>. Em nosso entender, esta é a solução mais adequada no sentido de salvaguardar as especificidades destes procedimentos.

Por um lado, a larga maioria dos casos em que um profissional poderá ter interesse em recorrer aos centros de arbitragem de conflitos de consumo corresponde às denominadas ações de cobrança de dívida. Ora, já existem meios processuais específicos para este tipo de ações, como o procedimento de injunção e a ação declarativa especial<sup>23</sup>. Por outro lado, os centros de arbitragem de conflitos de consumo assentam numa lógica de especialização técnica, que será - na maioria dos casos - desnecessária em ações de cumprimento de obrigações pecuniárias. Assim, o alargamento da sua competência a estes litígios seria não apenas desnecessário, pois existem meios processuais mais adequados a este tipo de litigância, como também contraproducente, podendo afetar gravemente o funcionamento dos centros.

No que respeita ao seu âmbito objetivo, a Lei aplica-se aos litígios “resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços” (art. 2.º-1), na sequência do previsto na Diretiva RAL. Numa análise literal, o diploma não se aplica, por

---

<sup>21</sup> O art. 2.º-2 do Regulamento RLL admite que um profissional apresente uma reclamação contra um consumidor através da plataforma desde que essa legitimidade ativa lhe seja reconhecida pela “legislação do Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual”.

<sup>22</sup> Por si só, tal não impede que alguns centros de arbitragem - como é o caso do TRIAVE - continuem a reconhecer legitimidade ativa aos profissionais. No entanto, a igualdade de acesso aos procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo aponta para a necessidade de tratamento uniforme desta questão, sob pena de a localização geográfica surgir como um fator de diferenciação entre profissionais.

<sup>23</sup> Ambos regulados no anexo ao DL n.º 269/98, de 1 de setembro. O procedimento de injunção é aplicável a relações de consumo quando se peça a condenação no cumprimento de uma obrigação pecuniária resultante de um contrato e, simultaneamente, essa obrigação não tenha valor superior a 15.000€ (art. 1.º do DL 269/98).

exemplo, aos contratos que tenham por objeto a constituição de um direito real de habitação periódica ou aos contratos de locação.

Esta restrição é incompreensível, pois não existe qualquer fundamento objetivo que permita a aplicação de regras e princípios diferentes aos mesmos procedimentos de resolução alternativa de litígios apenas em função do tipo contratual em causa. Tal interpretação poderia, aliás, conduzir a um efeito contrário ao pretendido pela Diretiva RAL, reduzindo a confiança dos consumidores no mercado interno em consequência da disparidade de regras aplicáveis aos mesmos procedimentos. Esta solução é ainda contraditória com o art. 2.º-1 da LDC, no qual os contratos relativos à transmissão de direitos surgem, a par dos contratos de compra e venda e de prestação de serviços, como contratos de consumo.

Justifica-se, pois, uma interpretação extensiva do art. 2.º-1 da Lei em análise, que alargue o seu âmbito de aplicação aos restantes tipos contratuais. A referência expressa aos contratos de compra e venda e de prestação de serviços resulta da sua especial importância no contexto do mercado interno e não visa excluir a aplicação do diploma a outros tipos contratuais<sup>24</sup>.

A aplicação da Lei depende ainda do preenchimento de um critério espacial: as partes devem residir ou estar estabelecidas “em Portugal ou em outro Estado membro da União Europeia” (art. 2.º-1). Desta forma, estão abrangidos os litígios nacionais, isto é, que envolvam um consumidor residente em Portugal e um profissional que também esteja estabelecido em Portugal [art. 3.º-g)] bem como os litígios transfronteiriços, desde que as partes residam ou estejam estabelecidas em Estados membros da União Europeia.

Os considerandos 4 e 5 da Diretiva RAL sugerem que esta tem em vista sobretudo os litígios transfronteiriços, visto que as diferenças entre os procedimentos de resolução alternativa de litígios existentes nos vários Estados membros podem desincentivar a atuação de consumidores e profissionais no mercado interno. No entanto, o respeito pela concorrência impõe que estes procedimentos devam obedecer aos mesmos princípios e regras também nos litígios nacionais, com o intuito de evitar

---

<sup>24</sup> Em nosso entender, o art. 2.º-1 da Diretiva RAL deve ser interpretado no sentido defendido no texto. Mesmo que assim não se considere, tratando-se de uma Diretiva de harmonização mínima, o legislador nacional poderia - e deveria - ter alargado o âmbito de aplicação da Lei, de forma a evitar dúvidas interpretativas que podem dificultar o acesso dos consumidores aos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

diferentes níveis de acesso por parte do consumidor ou custos de transação díspares para os profissionais.

## **2.2. Procedimentos de resolução alternativa de litígios**

O artigo 3.º-*i*) determina quais os procedimentos de resolução alternativa de litígios abrangidos pelo diploma em análise. Neste particular, a Lei enuncia de forma taxativa três procedimentos - mediação, conciliação e arbitragem - sem, no entanto, definir qualquer deles.

Pelo contrário, a Diretiva RAL recorre a uma cláusula aberta no seu artigo 4.º-*g*), de acordo com a qual os procedimentos de resolução alternativa de litígios devem reunir, em simultâneo, três requisitos: inclusão no âmbito de aplicação da Diretiva; cumprimento dos requisitos nela enunciados e condução por uma entidade de resolução alternativa de litígios. Esta definição é propositadamente aberta, tendo em conta as diferentes tradições jurídicas entre Estados-Membros no que respeita à resolução alternativa de litígios de consumo<sup>25</sup>.

Em nosso entender, o artigo 3.º-*i*) da Lei parte de uma ideia correta, ou seja, tipifica os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo que se têm revelado mais frequentes na prática<sup>26</sup>. Tendo em conta a realidade nacional, uma redação semelhante à da Diretiva podia dar azo a dúvidas de interpretação sobre aquele que é um conceito essencial na definição do âmbito de aplicação da Lei.

Já nos parece discutível a opção de não incluir uma cláusula aberta que permita a integração de outros procedimentos de resolução alternativa que venham a desenvolver-se e que cumpram os princípios consagrados na Lei<sup>27</sup>. De facto, a resolução alternativa

---

<sup>25</sup> O que é afirmado no considerando (21) da Diretiva: “Os procedimentos de RAL caracterizam-se também por uma grande heterogeneidade, não só na União mas também no interior dos Estados-Membros (...) A presente diretiva não deverá prejudicar a forma assumida pelos procedimentos de RAL nos Estados-Membros”.

<sup>26</sup> Neste sentido, cfr. CÁTIA MARQUES CEBOLA, “Mediação cit.”, pp. 28-29 e 32-33, ISABEL OLIVEIRA, “A Arbitragem cit.”, pp. 408-409 e MARIANA FRANÇA GOUVEIA E JORGE MORAIS CARVALHO, “A Experiência da UMAC na Mediação de Conflitos de Consumo”, in *Conflitos de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2006, p. 36.

<sup>27</sup> No âmbito do processo legislativo que conduziu à aprovação da Lei, várias entidades pronunciaram-se de forma crítica sobre a delimitação dos procedimentos de resolução alternativa de litígios. Assim, por exemplo, a Associação Sindical dos Juizes Portugueses defendeu que não se deveria afastar a possibilidade de aplicação da Lei a “modelos de RAL alternativos” (pp. 11-12), enquanto o Sindicato dos



de litígios é marcada pela flexibilidade de procedimentos e constante necessidade de adaptação à realidade social. A consagração de um elenco taxativo pode, assim, constituir um obstáculo ao desenvolvimento destes meios no contexto dos litígios de consumo.

A Lei não inclui a informação entre os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo, apesar da sua relevância neste âmbito. Esta exclusão é, no entanto, compreensível, já que a informação não é um meio de resolução alternativa de litígios mas antes uma forma de assegurar o direito dos consumidores à informação (arts. 60.º-1 da Constituição da República Portuguesa e 7.º da LDC). A assimetria de informação que caracteriza as relações de consumo torna essencial munir o consumidor dos elementos necessários para que possa optar entre apresentar ou não uma reclamação e, em caso afirmativo, intervir de forma efetiva e esclarecida nos procedimentos de resolução alternativa de litígios<sup>28</sup>.

A análise do artigo 3.º-*i*) permite ainda retomar a distinção entre mediação e conciliação, que tem sido objeto de debate na doutrina<sup>29</sup>. Entre os diferentes critérios apontados pela doutrina, o traço distintivo da conciliação face à mediação reside na pessoa responsável pelo procedimento.

A mediação é conduzida por um terceiro que não tem poder para impor qualquer solução às partes [arts. 2.º-*b*) e 26.º-*b*) da Lei n.º 29/2013<sup>30</sup>] e cuja intervenção cessa com o final do procedimento de mediação, independentemente do resultado deste. Trata-se, pois, de um procedimento norteado pelos princípios da confidencialidade e do pleno domínio das partes (arts. 4.º e 5.º da LM)<sup>31</sup>.

---

Magistrados do Ministério Público sugeriu a introdução de uma ressalva final, no sentido de incluir “outros meios não judiciais de resolução de conflitos” mas não os julgados de paz (pp. 10-11). Os pareceres emitidos no âmbito do processo legislativo que conduziu à aprovação da Lei estão disponíveis em <http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheIniciativa.aspx?BID=39534>.

<sup>28</sup> Assim, por referência à mediação, PATRÍCIA DA GUIA PEREIRA, “A Adequação cit.”, pp. 194-195.

<sup>29</sup> Sobre os diferentes critérios que têm sido apresentados para distinguir a mediação e a conciliação, JOANA PAIXÃO CAMPOS, *A Conciliação Judicial*, policopiado, Lisboa, 2009, pp. 7-12.

<sup>30</sup> A Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (“LM”), estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

<sup>31</sup> Sobre esta questão, MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2014, pp. 50-51 e 97-100.

Pelo contrário, a conciliação é conduzida pelo juiz ou pelo árbitro que irá julgar a causa se as partes não chegarem a acordo. A circunstância de a conciliação decorrer perante o titular do poder decisório implica não só o afastamento do princípio da confidencialidade, como também condiciona o comportamento das partes e o seu domínio sobre o litígio<sup>32</sup>.

No contexto da resolução alternativa de litígios de consumo, esta opção encontra-se bem patente no regulamento do CNIACC, que distingue claramente os responsáveis pelas fases de mediação e de conciliação. Assim, enquanto a mediação é efetuada por um dos técnicos do Serviço de Informação e Mediação (art. 1.º do regulamento), a tentativa de conciliação tem lugar no âmbito do processo de arbitragem e é conduzida pelo árbitro (art. 25.º do regulamento).

No entanto, a prática habitual no âmbito dos litígios de consumo aponta em sentido diverso. Assim, por exemplo, nos regulamentos do CACCL (art. 10.º-1) ou do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – CIAB - (art. 13.º-2)<sup>33</sup> a conciliação pode ser conduzida pelo diretor do centro ou por um jurista. Ora, quando o procedimento de resolução alternativa de litígios seja conduzido por um terceiro destituído de poderes de imposição parece-nos que, em rigor, ainda se estará no âmbito da mediação.

### **2.3. Princípios aplicáveis**

De acordo com a Lei em análise, os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo devem respeitar os princípios da publicidade (art. 6.º), competência (art. 7.º), independência e imparcialidade (art. 8.º), transparência (art. 9.º), eficácia e acessibilidade (art. 10.º), equidade (art. 12.º), liberdade (art. 13.º) e legalidade (art. 14.º). A exposição subsequente aborda alguns destes princípios, em função do seu carácter inovador ou da sua relevância no contexto da resolução alternativa de litígios de consumo.

---

<sup>32</sup> Neste sentido, MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, pp. 104-105, afirma que “é muito diferente o comportamento das pessoas quando estão perante alguém que pode decidir ou alguém que não tem sobre o litígio qualquer poder”. Também JOANA PAIXÃO CAMPOS, *A Conciliação cit.*, p. 13, refere que tal implica o afastamento de princípios estruturantes da mediação, “como são os plenos poderes e a confiança das partes”.

<sup>33</sup> Disponível em [http://www.ciab.pt/01\\_f.htm](http://www.ciab.pt/01_f.htm).

### 2.3.1. Princípios da eficácia e da acessibilidade

Os custos consideráveis (que incluem custas judiciais e honorários dos advogados), o tempo de resposta dos meios judiciais e o valor médio pouco elevado dos conflitos de consumo encontram-se entre os principais obstáculos ao acesso à justiça neste âmbito<sup>34</sup>. A eficácia e a acessibilidade assumem, portanto, um papel de relevo na resolução alternativa de litígios de consumo.

Quanto à eficácia, o art. 9.º-5 estabelece que os procedimentos de resolução alternativa de litígios “devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação”. A Lei permite, no entanto, a prorrogação do prazo caso o litígio seja especialmente complexo, mas apenas “por duas vezes, por iguais períodos” (art. 9.º-6). A violação deste prazo determina a exclusão da entidade de resolução alternativa de litígios da lista respetiva, nos termos previstos no art. 17.º-4 e 5<sup>35</sup>.

O prazo máximo para os procedimentos de resolução alternativa de litígios resulta da transposição da Diretiva RAL. A redação não é, no entanto, inteiramente equivalente, já que a Diretiva não estabelece limites temporais para a prorrogação [art. 8.º-*e*]).

Num primeiro momento, a análise do art. 9.º-5 suscita a questão de saber se o prazo de 90 dias inclui o conjunto dos procedimentos de resolução alternativa de litígios que cada entidade disponibiliza. Em Portugal, tendo em conta que os centros de arbitragem de consumo optaram por uma lógica de “*multi-step dispute resolution*”, em que a mediação surge como fase prévia, seguida da conciliação e arbitragem<sup>36</sup>, uma tal interpretação pode redundar na redução dos procedimentos de resolução alternativa de litígios disponibilizados.

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

---

<sup>34</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Os Direitos dos Consumidores*, Almedina, Coimbra, 1982, pp. 155-159 e ISABEL OLIVEIRA, “A Arbitragem cit.”, pp. 373-374.

<sup>35</sup> A Direção-Geral do Consumidor contacta a entidade de resolução alternativa de litígios, dando conta da inobservância do prazo (n.º 4), seguindo-se a exclusão da entidade da lista se, no prazo de 3 meses, a situação persistir (n.º 5).

<sup>36</sup> CÁTIA MARQUES CEBOLA, “Mediação cit.”, pp. 28-29.

Importa ainda determinar se este prazo é adequado aos diferentes procedimentos previstos na Lei. Adiantando a conclusão, parece-nos que o prazo de 90 dias está pensado sobretudo para a mediação, sendo que a sua aplicação à arbitragem suscita algumas dificuldades.

A consulta dos regulamentos de alguns centros de arbitragem de conflitos de consumo permite concluir que o prazo máximo para a mediação é de 90 dias no CNIACC (art. 13.º-1 do regulamento) e de 30 dias no CIAB, prorrogáveis por mais 30 dias (art. 4.º-7 e 8 do regulamento). O prazo fixado na Lei é, pois, adequado para a mediação.

Pelo contrário, nenhum regulamento prevê um prazo máximo para a arbitragem. Assim, antes da aprovação da Lei em análise, aplicava-se - a título supletivo - o prazo de 12 meses contado da data de aceitação do último árbitro, com possibilidade de prorrogação (art. 43.º-1 e 2 da Lei de Arbitragem Voluntária)<sup>37</sup>.

Tendo em conta as especificidades dos conflitos de consumo, nomeadamente o seu baixo valor médio, este prazo era, na maioria dos casos, excessivo, salvo quando o litígio envolvesse questões de elevada complexidade técnica. Já um prazo de 90 dias para decisão não parece ter em conta as características próprias da arbitragem.

A arbitragem é - por definição - um processo formal que culmina com uma decisão vinculativa para as partes, equiparada a uma sentença de um tribunal judicial de 1.ª instância (art. 42.º-7 da LAV). Pensando na tramitação típica de um processo de arbitragem, que envolve a troca de articulados entre as partes, a produção de prova e a realização de audiências, o prazo de 90 dias pode ser insuficiente<sup>38</sup>.

Além da eficácia, importa não esquecer o princípio do contraditório, de acordo com o qual deve ser assegurado a cada parte o “direito de exprimir o seu ponto de vista num prazo razoável” [art. 12.º-1-a) da Lei]. O tempo pode ainda ser essencial para a obtenção de um acordo entre as partes pelo que, quando exista a possibilidade de acordo, o interesse em promover uma solução concertada deve prevalecer sobre um prazo fixado em abstrato, permitindo a suspensão do processo por um período de tempo razoável. Assim, apesar da possibilidade de prorrogação do prazo, a Diretiva RAL

---

<sup>37</sup> Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (“LAV”).

<sup>38</sup> De acordo com a doutrina, foi, precisamente, o formalismo do processo arbitral que justificou o alargamento do prazo para decisão de 6 para 12 meses: AA. VV., *Lei da Arbitragem Voluntária Anotada*, Almedina, Coimbra, 2012, p. 85.

parece sobrevalorizar o princípio da eficácia quando estabelece, como regra, um prazo de 90 dias para a arbitragem<sup>39</sup>.

É certo que a implementação da Diretiva RAL será acompanhada pela criação da plataforma para resolução de conflitos de consumo em linha, que visa assegurar uma maior acessibilidade aos procedimentos de resolução alternativa de litígios e, simultaneamente, uma economia de meios e de tempo<sup>40</sup>. No caso da arbitragem, mesmo considerando um processo exclusivamente em linha, o prazo de 90 dias continua a parecer exíguo, tendo em conta os princípios fundamentais do processo (art. 30.º-1 da LAV). Neste particular, existe um risco real de que a prorrogação, encarada como exceção, acabe por se transformar em regra.

No que respeita ao acesso aos procedimentos de resolução alternativa de litígios, o custo assume especial relevância. A Lei determina que estes procedimentos são “gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido” (art. 10.º-3). Assim, caberá às entidades de resolução alternativa de litígios optar entre a gratuidade ou a fixação de taxas reduzidas. Neste particular, optou-se por uma transposição literal da Diretiva RAL [art. 8.º-c)] e não pela tendencial gratuidade, que parece resultar do seu considerando 41<sup>41</sup>.

Antes da aprovação da Lei, o DL n.º 146/99<sup>42</sup> apontava para a gratuidade da mediação (art. 4.º-2). Aliás, em Portugal, uma das características do sistema de resolução alternativa de litígios de consumo foi, durante largos anos, a gratuidade, como forma de estimular o recurso a estes procedimentos pelos consumidores. No entanto, algumas entidades de resolução alternativa de litígios introduziram recentemente taxas de mediação e de arbitragem<sup>43</sup>.

---

<sup>39</sup> Sobre a necessidade de compatibilizar a eficiência e a equidade, CHRISTOPHER HODGES, IRIS BENÖHR E NAOMI CREUTZFELD-BANDA, *Consumer cit.*, pp. 418-420.

<sup>40</sup> O Regulamento RLL começará a ser aplicado a partir de 9 de janeiro de 2016 (art. 22.º-2).

<sup>41</sup> De acordo com este considerando, “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”.

<sup>42</sup> O Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 maio, estabelecia os princípios e regras a que devem obedecer a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumos. Este diploma foi revogado pela Lei em análise [art. 25.º-a)].

<sup>43</sup> É o caso do CACCL: a fase de informação é gratuita, a mediação tem um custo de 10€ e as taxas de arbitragem variam em função do valor do litígio, sendo o máximo 40€. Por seu turno, no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<http://www.cicap.pt/>), a fase de informação e mediação

Esta questão assume uma importância significativa, tendo em conta a crescente necessidade de financiamento das entidades de resolução alternativa de litígios. De facto, estas entidades têm adquirido uma maior notoriedade junto dos consumidores, pelo que é expectável um aumento considerável do número de reclamações recebidas. Ora, para assegurar o seu funcionamento e, por decorrência, o direito dos consumidores a uma “justiça acessível e pronta” (art. 14.º da LDC), é essencial dotar estas entidades dos meios logísticos necessários para fazer face a esta nova realidade.

Em nosso entender, a criação de taxas reduzidas para os procedimentos de resolução alternativa de litígios, com especial enfoque na arbitragem, é a solução que melhor concilia a acessibilidade com a eficácia. Para que esta opção seja compatível com o acesso aos meios de resolução alternativa de litígios, é essencial assegurar a proporcionalidade entre a taxa aplicável e o valor do litígio<sup>44</sup>.

Esta questão deve ser objeto de um regime uniforme aos centros de arbitragem de consumo, de forma a evitar disparidades no acesso aos procedimentos de resolução alternativa de litígios em função da localização geográfica dos consumidores<sup>45</sup>.

### **2.3.2. Princípio da liberdade**

O princípio da liberdade visa, desde logo, evitar que o consumidor aceite limitar o seu direito de acesso aos tribunais judiciais antes do surgimento do litígio. Assim, de acordo com o art. 13.º-1 da Lei em análise, as cláusulas de resolução alternativa de litígios não podem “privar os consumidores do direito que lhes assiste de submeter o litígio à apreciação e decisão de um tribunal judicial”.

É interessante constatar que a Diretiva RAL apenas afasta as cláusulas que tenham por “efeito privar os consumidores do seu direito de intentar uma ação em

---

tem um custo de 10€ e as taxas de arbitragem, que também variam em função do valor, têm como limite máximo 50€.

<sup>44</sup> GRAHAM ROSS, “The Possible Unintended Consequences of the European Directive on Alternative Dispute Resolution and the Regulation on Online Dispute Resolution”, in *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico*, n.º 10, 2014, pp. 217-218.

<sup>45</sup> O parecer do Sindicato dos Magistrados do Ministério Público (pp. 18-19) sugeria a criação de uma “taxa máxima”, limitada à arbitragem, com o intuito de “assegurar a necessária previsibilidade por parte do próprio consumidor” e a “igualdade de tratamento”. Já o parecer do Conselho Superior da Magistratura (p. 7) salienta a necessidade de “fixar-se o seu [taxa] custo ou remeter-se tal fixação para regulamentação posterior, sob pena de indesejável indefinição”, caso a opção não recaia na gratuitidade destes procedimentos.

tribunal” (art. 10.º-1). O considerando 45 é particularmente claro neste sentido, já que restringe esta proibição aos procedimentos de resolução alternativa de litígios não vinculativos.

Quer isto dizer que o art. 13.º-1 da Lei vai além do previsto na Diretiva RAL, pois abrange todos os procedimentos de resolução alternativa de litígios. A referência aos “tribunais judiciais” - e não a “tribunal” - destina-se, precisamente, a afastar a vinculação dos consumidores quanto a cláusulas compromissórias. Esta opção legislativa parece ter sido influenciado pelo amplo debate na doutrina acerca da eficácia das cláusulas compromissórias incluídas em contratos de consumo.

De acordo com a doutrina majoritária, tais cláusulas eram abusivas quanto ao consumidor, visto que o seu efeito seria excluir ou limitar “de antemão a possibilidade de requerer tutela judicial para situações litigiosas que surjam entre os contraentes” [art. 21.º-*h*) do DL n.º 446/85]. Tendo em conta que as cláusulas abusivas são nulas (art. 12.º do DL 446/85), o consumidor poderia optar livremente, em caso de litígio, entre a via judicial ou a via arbitral, sem que o profissional pudesse invocar a exceção de preterição de tribunal arbitral voluntário<sup>46</sup>.

Um dos argumentos utilizados neste sentido era a elevada complexidade técnica da cláusula compromissória e dos seus efeitos e o conseqüente risco de o consumidor não a apreender em toda a sua amplitude<sup>47</sup>. Para outros autores, o art. 21.º-*h*) do DL 446/85 pressupõe alguma dose de desconfiança quanto à arbitragem<sup>48</sup>.

O art. 13.º-1 consagrou, de forma expressa, a posição majoritária, pelo que a cláusula compromissória não limita a opção do consumidor, estando a sua eficácia restrita ao profissional. Desta forma, se o profissional propuser uma ação judicial, o consumidor pode invocar a preterição de tribunal arbitral voluntário [art. 577.º-*a*) do Código de Processo Civil], mas o contrário não pode suceder.

---

<sup>46</sup> Neste sentido, DÁRIO MOURA VICENTE, “Arbitragem de Conflitos de Consumo: Da Lei n.º 31/86 ao Anteprojecto de Código do Consumidor”, in *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, vol. III, 2006, p. 81, MARIA JOSÉ CAPELO, “A Lei cit.”, pp. 113-115 e MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, pp. 128-130.

<sup>47</sup> ISABEL OLIVEIRA, “A Arbitragem cit.”, pp. 397-399.

<sup>48</sup> MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, p. 110. Para JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010, p. 338, essa desconfiança não se justifica no âmbito da arbitragem de consumo.

Outro aspeto relevante consiste em saber se o art. 13.º é aplicável às cláusulas de mediação. Com a LM, estas adquiriram um importante efeito processual, que se traduz na suspensão da instância (judicial ou arbitral) e na remessa do processo para mediação, a pedido do réu (art. 12.º-4). Ou seja, as cláusulas de mediação impedem o prosseguimento da ação judicial ou arbitral, desde que invocadas pelo réu<sup>49</sup>.

Tendo em conta que existe uma limitação ao direito de acesso aos tribunais judiciais e a própria Diretiva RAL (designadamente o considerando 45), parece-nos indiscutível que o art. 13.º-1 também abrange as cláusulas de mediação. Assim, também estas não deverão vincular o consumidor, que poderá optar entre iniciar a mediação ou propor uma ação judicial.

Numa outra vertente, o princípio da liberdade procura assegurar o consentimento informado das partes quando o procedimento de resolução alternativa de litígios tenha carácter vinculativo (art. 13.º-2). De acordo com este preceito, especialmente direccionado para a arbitragem, as partes são informadas do carácter vinculativo da decisão arbitral, que devem aceitar por escrito, antes do início do processo.

Apesar de a Lei não o referir, parece que esta informação deverá ser prestada pela entidade de resolução alternativa de litígios, sendo a aceitação do carácter vinculativo da arbitragem por ambas as partes indispensável para o início do processo. Ou seja, numa interpretação literal, o art. 13.º-2 permite a qualquer das partes obstar ao início do processo, independentemente de existir uma convenção de arbitragem anterior. No entanto, importa recordar que esta regra pretende assegurar o consentimento informado das partes, considerando os importantes efeitos processuais associados a uma convenção de arbitragem.

Dado que os contratos de consumo são, por regra, celebrados com recurso a cláusulas contratuais gerais, a inclusão de uma cláusula compromissória depende de iniciativa do predisponente (neste caso, o profissional). Não se colocam, portanto, dúvidas quanto ao conhecimento dessa cláusula por parte do profissional, pelo que se justifica uma interpretação restritiva do art. 13.º-2 que exclua a sua aplicação neste caso. Assim, caso exista uma cláusula compromissória, o profissional não pode obstar ao início do processo de arbitragem.

Aliás, numa análise mais atenta, conclui-se que o art. 13.º-2 está pensado sobretudo para os casos em que a convenção de arbitragem seja celebrada após o

---

<sup>49</sup> Sobre este tema, MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, pp. 78-83.



surgimento do litígio, na modalidade de compromisso arbitral (art. 1.º-3 da LAV). De acordo com a LAV, a convenção arbitral deve ser celebrada por escrito (art. 2.º), de molde a permitir uma “delimitação precisa do seu conteúdo, em especial do seu objecto”<sup>50</sup>. Ora, o art. 13.º-2 reitera a exigência de forma escrita para o compromisso arbitral, ao mesmo tempo que enfatiza a necessidade de informação prévia sobre a natureza vinculativa da decisão arbitral, no que denota uma especial preocupação com a tutela do consumidor.

Por fim, o art. 13.º-3 dispensa a celebração de convenção arbitral em caso de “arbitragem necessária para uma das partes”. No ordenamento jurídico português, a arbitragem dita necessária encontra-se prevista no art. 15.º-1 da Lei n.º 23/96<sup>51</sup>, nos termos do qual “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo”<sup>52</sup>.

Uma análise mais atenta desta disposição legal permite concluir que, em rigor, não se trata de um caso de arbitragem necessária. Essa qualificação, que a própria Lei ensaia, depara-se com uma importante dificuldade: a arbitragem é voluntária quanto aos utentes que sejam pessoas físicas, na medida em que depende de “opção expressa” destes. Por seu turno, os prestadores de serviços públicos essenciais encontram-se num estado de sujeição, já que não podem evitar o início do processo de arbitragem em caso de opção expressa nesse sentido por parte de um utente que seja pessoa física.

Em suma, o art. 15.º-1 da LSP prevê uma arbitragem potestativa, pois atribui ao utente que seja pessoa física o direito potestativo de iniciar o processo arbitral. O princípio da liberdade impõe que a entidade de resolução alternativa de litígios informe previamente o requerente do carácter vinculativo da arbitragem (art. 13.º-2 da Lei). O

---

<sup>50</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Convenção de Arbitragem: Conteúdo e Efeitos”, in *I Congresso do Centro de Arbitragem da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*, Almedina, Coimbra, 2008, p. 91.

<sup>51</sup> A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais. O conceito de serviços públicos essenciais é definido no art. 2.º-2 e inclui - entre outros - o fornecimento de água, energia elétrica e gás e as comunicações eletrónicas.

<sup>52</sup> A exposição subsequente segue de perto o texto que escrevi com JORGE MORAIS CARVALHO, *Contratos cit.*, pp. 198-199.

mesmo não acontece quanto ao prestador do serviço, dado que a arbitragem não está dependente do seu consentimento (art. 13.º-3).

#### **2.4. Dever de informação**

A Diretiva RAL introduziu, no seu art. 13.º, um dever de informação a cargo dos profissionais sobre os procedimentos de resolução alternativa de litígios. O considerando 47 da Diretiva esclarece que este dever visa permitir que, em caso de litígio, “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”.

A Lei em análise consagra este dever de informação no art. 18.º-1. De acordo com este preceito, a informação que deve ser prestada ao consumidor inclui “as entidades de RAL disponíveis ou a que se encontrem [profissionais] vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária” e o respetivo sítio eletrónico<sup>53</sup>. Mesmo antes da aprovação desta Lei, a informação pré-contratual já incluía a existência da arbitragem potestativa e a adesão a centros de arbitragem de conflitos de consumo [arts. 4.º-z) do DL 24/2014 e 8.º-1-g) da LDC].

Numa primeira análise do art. 18.º-1, verifica-se que existe um excesso de informação quanto às entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis. De facto, a Lei prevê uma informação genérica sobre todas as entidades existentes, pelo que o consumidor fica sem saber qual a entidade a que poderá dirigir-se em caso de litígio, salvo no caso de adesão plena.

A amplitude desta regra sugere que a mesma está sobretudo pensada para as situações em que o profissional desenvolva a sua atividade em todo o território nacional. Nestes casos, a determinação, em abstrato, da entidade de resolução alternativa competente é especialmente complexa, dependendo de vários fatores (o local de celebração do contrato ou de prestação do serviço, a sede do profissional, entre outros), pelo que a indicação de todas as entidades de resolução alternativa de litígios acaba por ser a solução mais adequada.

Pelo contrário, quando o profissional tenha um âmbito de atuação local ou regional, parece-nos que a lei deveria exigir a indicação da entidade de resolução

---

<sup>53</sup> Tratando-se de um contrato em linha, os profissionais devem ainda disponibilizar uma ligação à plataforma de resolução de litígios em linha nos seus sítios eletrónicos (art. 14.º-1 do Regulamento RLL).

alternativa de litígios competente. Apesar dos custos de transação que lhe estão associados, esta solução é a que melhor se compatibiliza com uma informação transparente ao consumidor<sup>54</sup>.

Ao mesmo tempo, o dever de informação enunciado no art. 18.º-1 é, numa primeira análise, incompleto, pois não prevê a obrigatoriedade de o profissional indicar se aceita participar em procedimentos de resolução alternativa de litígios. Ora, esta informação pode ser essencial na decisão de contratar do consumidor, assim como para a sua futura confiança no mercado interno europeu.

A Diretiva RAL não é clara a este respeito. O elemento literal do art. 13.º-3 sugere que o profissional apenas tem o dever de declarar se aceita participar no procedimento após uma tentativa frustrada de negociação entre as partes. Esta interpretação é, no entanto, contraditória com a teleologia deste dever de informação, claramente enunciada no considerando 47 da Diretiva.

Na perspetiva do consumidor, que é confrontado na fase pré-contratual com informação sobre procedimentos que permitem resolver eventuais litígios decorrentes do contrato de forma simples, rápida e com menos custos, a recusa posterior do profissional em participar nesses procedimentos afeta, necessariamente, a confiança<sup>55</sup>. Este aspeto é ainda mais crítico quando se trate de uma transação transfronteiriça, tendo em conta as dificuldades inerentes ao acesso aos meios judiciais em litígios com conexão com mais do que um ordenamento jurídico.

Assim, o art. 13.º-3 da Diretiva RAL deve ser interpretado no sentido de impor ao profissional que indique na fase pré-contratual se aceita ou não recorrer a procedimentos de resolução alternativa de litígios em caso de eventual litígio. A interpretação contrária pode desvirtuar o dever de informação sobre os meios de resolução alternativa de litígios e afetar a confiança dos consumidores no mercado interno.

Em consequência, impõe-se uma interpretação conforme à Diretiva do art. 18.º-1 da Lei, pelo que o profissional deve indicar na proposta se aceita ou não recorrer à resolução alternativa de litígios no âmbito daquela relação contratual.

---

<sup>54</sup> No mesmo sentido, cfr. a nota informativa do CIAB sobre “Os Deveres de Informação das Empresas no Âmbito da Lei n.º 144/2015, de 08/09”, disponível em <http://www.ciab.pt>.

<sup>55</sup> Assim, embora por referência ao Regulamento RLL, GRAHAM ROSS, “The Possible cit.”, pp. 209-211.

A Lei enuncia alguns requisitos quanto à comunicação da informação sobre as entidades de resolução alternativa de litígios. De acordo com o art. 18.º-2, a informação deve ser transmitida ao consumidor “de forma clara, compreensível e facilmente acessível”.

Quanto à clareza e compreensibilidade, pretende assegurar-se uma informação transparente, com o objetivo de permitir a sua compreensão pelo consumidor<sup>56</sup>. Enquanto a clareza visa, no essencial, a facilidade de acesso à informação e tem em conta aspetos como o tamanho ou a cor da letra ou ainda o tom de voz, a compreensibilidade está relacionada com a complexidade da linguagem utilizada e com a língua em que a mensagem é transmitida, que deve ter em conta o público-alvo.

No que respeita à acessibilidade, o art. 18.º-2 exige que a informação seja disponibilizada no sítio eletrónico do profissional (quando disponível) e, simultaneamente, por escrito ou, caso o contrato não revista forma escrita, através de outro suporte duradouro.

O conceito de suporte duradouro tem suscitado algum debate<sup>57</sup>. Neste contexto, aquilo que se pretende é assegurar que o consumidor pode aceder à informação sobre as entidades de resolução alternativa de litígios ao longo da execução do contrato ou durante o prazo de garantia legal de conformidade (art. 5.º-1 e 2 do DL 67/2003) e evitar a fácil alteração do suporte.

Este objetivo pode ser atingido de diversas formas. Assim, desde logo, a informação sobre as entidades de resolução alternativa de litígios pode ser transmitida na própria fatura, com vantagens evidentes ao nível da acessibilidade e da segurança. O profissional pode também optar, por exemplo, pela afixação de um letreiro com a informação em local bem visível no estabelecimento comercial ou pela utilização de um selo distintivo, no caso de adesão plena a um centro de arbitragem de conflitos de consumo.

A violação deste dever de informação constitui uma contraordenação, punível com uma coima entre 500€ e 5 000€ (pessoas físicas) ou entre 5 000€ e 25 000€ (pessoas jurídicas), nos termos do art. 23.º-1 da Lei. A entidade com competência

---

<sup>56</sup> MARCO F. CAMPAGNA, “Transparent Consumer Information in Directive 2011/83/EU”, in *The Columbia Journal of European Law*, vol. XIX, 2012, pp. 38-39.

<sup>57</sup> Sobre o conceito de suporte duradouro, JORGE MORAIS CARVALHO E JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos cit.*, pp. 47-49.

sancionatória é a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica ou, nos sectores regulados, a respetiva autoridade reguladora (art. 22.º-2).

### **3. Rede de Arbitragem de Consumo**

Entre os diplomas revogados pela Lei em análise [art. 25.º-b)] encontra-se o DL n.º 60/2011, de 6 de maio, que criou a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (“RNCAI”). Esta Rede englobava, entre outros, os centros de arbitragem de consumo, cujo financiamento é, em parte, estatal (art. 2.º do DL 60/2011).

A transposição da Diretiva RAL, que apenas abrange litígios de consumo, surgiu como o momento propício para estabelecer uma Rede de Arbitragem de Consumo (“RAC”), com a finalidade de “assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos” (art. 4.º). Este objetivo estava previsto no art. 3.º do DL 60/2011 mas nunca foi verdadeiramente alcançado e é agora retomado, numa lógica diferente.

De facto, enquanto a RNCAI tinha um âmbito genérico, delimitado em função do apoio estatal concedido aos centros de arbitragem, a RAC apresenta um âmbito específico, já que inclui apenas os centros de arbitragem de conflitos de consumo. No fundo, a RAC engloba centros a que se aplicam regras e princípios comuns (estabelecidos na Lei em análise) e que atuam num domínio específico (litígios de consumo), o que facilita o seu funcionamento em rede.

Existem atualmente 10 centros de arbitragem de conflitos de consumo, sendo que a maioria (7) tem um âmbito de competência territorial<sup>58</sup>. Além dos centros com competência especializada no sector automóvel (CASA) e dos seguros (CIMPAS), há ainda um centro com competência nacional supletiva (CNIACC), que abrange todos os concelhos em que não exista um centro de arbitragem competente nem uma estrutura local de apoio ao consumidor.

Os centros dispõem de um prazo de 6 meses para adequar os respetivos procedimentos de resolução alternativa de litígios ao disposto na presente Lei e para requerer à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades de

---

<sup>58</sup> São eles o CIMAAL (Algarve), o CACCL (área metropolitana de Lisboa), o CACDC (Coimbra), o CICAP (área metropolitana do Porto), o CIAB (Braga e Viana do Castelo), o TRIAVE (Vale do Ave) e o CACCRAM (Região Autónoma da Madeira).

resolução alternativa de litígios de consumo (art. 24.º-1). Tal como resulta do art. 17.º, esta lista pretende reunir um conjunto de informações sobre os procedimentos de resolução alternativa de litígios facultados por cada entidade, como, por exemplo, eventuais taxas, os motivos pelos quais a entidade pode recusar o tratamento de um litígio ou ainda a(s) língua(s) em que as reclamações podem ser apresentadas.

A criação de novos centros de arbitragem de conflitos de consumo continua a depender de autorização do Ministério da Justiça (art. 1.º-1 do DL n.º 425/86), mais concretamente da Direção-Geral da Política de Justiça. A principal novidade reside na audição prévia da Direção-Geral do Consumidor quanto à verificação dos pressupostos de que depende a inscrição do centro na lista de entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (art. 5.º da Lei).

Numa apreciação genérica, a criação da RAC representa um importante passo no sentido de uma desejável harmonização dos procedimentos adotados pelos diferentes centros de arbitragem de consumo. A necessidade de uma tal intervenção é, aliás, notória, como forma de eliminar disparidades no acesso aos procedimentos de resolução alternativa de litígios em função da localização geográfica das partes. Este aspeto é especialmente relevante no que respeita à legitimidade ativa para iniciar o procedimento e ao carácter gratuito ou oneroso da resolução alternativa de litígios de consumo.