**Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica**

**Capítulo I**

**Objeto, natureza e âmbito geográfico**

**Artigo 1.º**  
(Objeto)

O- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), adiante designados abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

**Artigo 2.º**  
(Natureza)

1 – O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (doravante Lei RAL).

2 – Para realização da sua finalidade em matéria de resolução de conflitos, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL (mediação, conciliação e arbitragem), incluindo, nos casos legalmente previstos, a arbitragem necessária**.**

3 – No exercício da sua atividade, o Centro coopera com as estruturas ou serviços autárquicos de apoio ao consumidor da sua área geográfica, bem como com o Centro Europeu do Consumidor, ponto de contacto de resolução de litígios em linha e com as redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços que venha a integrar, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

**Artigo 3.º**  
(Âmbito geográfico)

O Centro possui um âmbito correspondente à área geográfica acordada/protocolada com os municípios e alvo de despacho de autorização, sendo competente para tratar e decidir as questões de consumo que aí tenham origem, nos termos dos artigos 10.º a 12.º.

**Capítulo II**

**Disposições gerais (NOVO)**

**Artigo 4.º** (antigo art. 19.º)  
 (Legislação aplicável)

1 – Aplica-se à criação e funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo.

2 – No âmbito do sistema europeu de resolução de litígios em linha, aplica-se o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

3 – Para além dos diplomas legais referidos nos números anteriores, em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplicam-se a Lei de Mediação, ao procedimento de mediação, e, sucessivamente e com as devidas adaptações impostas pela natureza marcadamente abreviada e informal do processo, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) e o Código de Processo Civil, ao processo de conciliação e arbitragem.

**Artigo 5.º** (antigo art. 16.º)

(Taxas e encargos)

1 – Os procedimentos de resolução de litígios podem ser sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência da obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança em documento anexo ao presente regulamento, fazendo dele parte integrante.

2 – Salvo acordo em contrário e sem prejuízo do disposto na segunda parte do n.º 5 do artigo 42.º da LAV, as despesas com os meios de prova, nomeadamente com a realização de peritagens e análises técnicas, são da responsabilidade da parte que os apresentar ou requerer.

**Artigo 6.º** (antigo art. 17.º)  
(Prazos processuais)

Os procedimentos/processos de RAL, individualmente considerados, não devem ter duração superior a 90 dias, a não ser que o litígio revele especial complexidade, podendo então ser prorrogados no máximo por duas vezes, por iguais períodos, nos termos dos n.º 5 e 6 do artigo 10.º da Lei RAL.

**Artigo 7º (NOVO)**

**(Princípios e regras dos procedimentos de RAL)**

As partes devem ser tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento de RAL, observando-se, para o efeito, o disposto no artigo 12.º da Lei RAL e no n.º 1 do artigo 30.º da LAV.

**Artigo 8.º** (antigo art. 18.º)  
 (Citação e notificações)

1 – Nos processos de conciliação e arbitragem, a citação do demandado é realizada sempre por meio de carta registada com aviso de receção, nos termos previstos e aplicáveis dos artigos 219.º a 246.º do Código de Processo Civil.

2 – As notificações são efetuadas preferencialmente para o endereço de correio eletrónico indicado pela parte para o efeito, salvo se a mesma invocar justo motivo para recebê-las em suporte papel.

**Artigo 9.º (antigo art. 15.º/4)**

(Representação das partes)

As partes podem fazer-se representar ou ser assistidas por terceiros, nomeadamente por advogados, advogados estagiários, solicitadores e juristas de associações de consumidores ou associações empresariais.

**Capítulo III**

**Competência do Centro**

**Artigo 10.º** (antigo art. 4.º)  
(Competência material)

1 – O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.

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 caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.

3 – Consideram-se incluídos no âmbito do número anterior:

1. o fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão e direitos por organismos da Administração Pública, pessoas coletivas públicas, empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado ou pelas autarquias locais, e por empresas concessionárias de serviços públicos essenciais.
2. a aquisição de direitos ao abrigo de contrato a favor de terceiro.

4 – O Centro não pode aceitar nem decidir litígios de natureza criminal, bem como aqueles que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL, nos termos do n.º 2 do seu art. 2.º.

5 – O Centro pode recusar litígios em que se verifique o disposto nas alíneas a) a e) do n.º 1 do artigo 11.º da Lei RAL, fixando-se em dois anos o prazo referido na alínea e) do mesmo preceito.

6 – A decisão prevista no número anterior é da exclusiva competência do Diretor do Centro e deve ser devidamente fundamentada, sob pena de nulidade.

**Artigo 11.º** (antigo art. 5.º)  
(Competência territorial)

1 – O Centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico, independentemente do modo de contratação.

2 – Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o Centro competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na área geográfica do Centro.

3 – O Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linha, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

**Artigo 12.º** (antigo art. 6.º)  
(Competência em razão do valor)

O Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior à alçada dos tribunais da Relação, com exceção dos litígios de consumo sujeitos a arbitragem necessária no âmbito da Lei n.º 6/2011, de 10 de março, os quais não obedecem a limitação de valor.

**Capítulo IV**

**Dos Processos de Reclamação**

**Secção I**

**Reclamação de consumo**

**Artigo 13.º** (antigo art. 7.º)  
(Reclamação de Consumo)

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

1. identificados o demandante e o demandado;
2. descritos os factos essenciais relacionados com a questão de consumo em litígio; e
3. formulado o pedido, sempre que possível, devidamente quantificado.

**Artigo 14.º** (antigo art. 8.º)  
(Apresentação de reclamação)

1 – A reclamação deve ser formalizada em impresso próprio, de modelo padronizado para todos os Centros, disponibilizado em formato impresso ou digital, nos termos da alínea a) e c) do artigo 6.º da Lei RAL, que se encontra anexo ao presente regulamento e dele faz parte integrante.

2 – Na apresentação da reclamação, o demandante deve indicar o meio mais expedito de contacto.

3 – A reclamação deve ser acompanhada de toda a prova documental disponível.

4 – O jurista afeto ao processo verificará a conformidade formal da reclamação apresentada, nomeadamente o preenchimento dos requisitos de verificação cumulativa constantes do artigo anterior.

**Secção II**

**Procedimento de Mediação**

**Artigo 15.º** (antigo art. 9.º)  
(Mediação)

1 – Apresentada a reclamação e salvo se alguma das partes a tal se opuser expressamente, há lugar a mediação.

2 – Tendo como objetivo a obtenção de um acordo, a medição é um procedimento flexível, de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver, regendo-se nos termos do presente artigo.

3 – Após análise sumária dos factos alegados na reclamação e do seu enquadramento jurídico, o Centro contacta as partes para explicar o funcionamento da mediação e as regras do procedimento, indica o mediador a designar caso as partes acordem no prosseguimento do procedimento de mediação, por meio da assinatura de um protocolo de mediação, dá conhecimento do teor da reclamação e do pedido ao demandado e realiza um ou mais sessões de mediação.

4 – A mediação pode, também, decorrer sem a presença conjunta das partes ou mesmo através de meios de comunicação à distância, por meio de sucessivos contactos bilaterais intermediados, até se concluir por um acordo ou pela impossibilidade de o mesmo se conseguir.

5 – Sendo obtido um acordo, dos autos de mediação deverá constar suporte documental que prove que este foi conseguido, bem como os respetivos termos.

6 – Finda a mediação sem acordo, se o processo não prosseguir para a fase de conciliação e de arbitragem, as partes devem ser notificadas do seu resultado através de suporte duradouro e receber uma declaração que indique as razões em que se baseou.

7 – Finda a mediação sem acordo, se o demandante requerer que o processo prossiga para a fase de conciliação e arbitragem, deve ser extraída cópia de toda a prova documental já carreada por demandante e demandado para os autos daquele processo, salvo oposição expressa da parte apresentante.

8 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, não deve, em qualquer circunstância, constar dos autos do processo de conciliação e de arbitragem evidência de tentativas malogradas de acordo.

**Secção III**

**Processo de Conciliação e Arbitragem**

Artigo 16.º (antigo art. 10.º)  
(Convenção arbitral e arbitragem necessária)

1 – A submissão do litígio a decisão do Tribunal Arbitral depende da convenção das partes ou de aquele estar sujeito a arbitragem necessária.

2 – A convenção de arbitragem pode revestir a forma de compromisso arbitral ou de cláusula compromissória e deve adotar a forma escrita, nos termos do artigo 2.º da Lei da Arbitragem Voluntária.

3 – Nos termos do número anterior, os fornecedores de bens e prestadores de serviços poderão efetuar uma adesão pontual ou plena ao Centro.

**Artigo 17.º** (antigo art. 13.º)  
 (Composição e designação do Tribunal Arbitral)

1 – O Tribunal Arbitral é constituído por um único Árbitro, designado para o processo pelo Centro.

2 – O Árbitro pode ser assessorado por colaboradores do Centro, que devem manter total imparcialidade e independência face às partes, designadamente quanto aos processos em cuja instrução tenham participado, nos termos do artigo 8.º da Lei RAL.

**Artigo 18.º (NOVO)**

(Convocatória para a audiência arbitral)

1 – Salvo se o Tribunal Arbitral, com o acordo das partes, decidir pela sua dispensa com fundamento na desnecessidade de fase oral para a produção de prova ou para a exposição dos argumentos de demandante e demandado, a audiência é realizada na sede do Centro ou noutro local a designar por este, presencialmente ou por videoconferência, devendo o Centro enviar convocatória às partes com antecedência mínima de 20 dias.

2 – O Centro deve providenciar pela marcação do dia e hora da realização mediante prévio acordo com as partes ou os seus representantes, encarregando a secretaria de realizar, por forma expedita, os contactos prévios necessários.

**Artigo 19.º**

(Reclamação e contestação)

1 – Com o requerimento previsto no n.º 7 do artigo 15.º, o demandante apresenta a sua reclamação por escrito, podendo dar por reproduzida a reclamação de consumo que serviu de base ao procedimento de mediação.

2 – O demandado é citado para, querendo, apresentar contestação escrita até 10 dias da data marcada para a audiência, nela deduzindo todos os meios de defesa contra a pretensão formulada pelo demandante.

3 – Nas ações de simples apreciação negativa, o demandado pode deduzir reconvenção para condenação do demandante ao pagamento da dívida cuja inexistência aquele pretende que seja declarada.

4 – A apresentação da contestação é de imediato notificada ao demandante.

5 – Se o demandado deduzir defesa por exceção ou reconvenção, o demandante pode apresentar, respetivamente, resposta ou réplica, por escrito, até à data da audiência ou oralmente na própria audiência.

6 – Com a reclamação e a contestação, as partes devem apresentar e requerer toda a prova de que pretendem fazer uso.

**Artigo 20.º (NOVO)**

(Alteração do pedido e da causa de pedir)

Desde que fundada em superveniência objetiva ou subjetiva, qualquer das partes pode, até à data da audiência arbitral, modificar ou completar a sua reclamação ou a sua contestação.

**Artigo 21.º (NOVO)**

(Prova Pericial)

Sendo requerida a realização de alguma prova pericial e sendo esta admitida pelo árbitro, tal prova é realizada por um único perito a designar pelo Centro ou pelo árbitro, cabendo à parte que a requerer suportar o seu custo.

**Artigo 22.º (NOVO)**

**(Providências cautelares)**

Salvo estipulação em contrário, o Tribunal Arbitral pode, a pedido de uma parte e ouvida a parte contrária, decretar as providências cautelares que considere necessárias em relação ao objeto do litígio.

**Artigo 23.º (NOVO)**

**(Intervenção de terceiros)**

1 – Salvo o disposto no número seguinte, aplica-se à intervenção de terceiros no processo arbitral o disposto no artigo 36.º da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

2 – Nos litígios de consumo de reduzido valor económico, desde que o terceiro pudesse ser demandado *ab initio* no processo como parte, nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 14.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, é admitida a sua a intervenção no processo, independentemente de estar ou não vinculado pela convenção de arbitragem que tenha por objeto o litígio em causa.

**Artigo 24.º**

(Audiência arbitral)

1 – Verificada a presença das pessoas que tenham sido convocadas, realiza-se a audiência, salvo se houver impedimento do árbitro ou ocorrer motivo que constitua justo impedimento.

2 – O árbitro conduz os trabalhos, dá a palavra às partes, pode mandar realizar diligências, inquire as testemunhas, ou autoriza que as partes o façam diretamente, e supervisiona a redação da ata.

3 – A audiência arbitral é sempre precedida de uma tentativa de conciliação, realizada pelo árbitro indicado pelo Centro.

4 – Obtida a conciliação em audiência será lavrada a respetiva ata e o acordo homologado pelo árbitro, por sentença, a menos que o conteúdo da transação infrinja algum princípio de ordem pública, tendo os mesmos efeitos que qualquer outra sentença proferida sobre o fundo da causa.

5 – Se o árbitro verificar a comprovada existência de negociações em curso tendentes à celebração de acordo de transação, pode determinar a suspensão da audiência, por uma única vez e por período não superior a 30 dias, findo o qual devem as partes informar o Tribunal Arbitral sobre o estado das negociações e o árbitro praticar os atos necessários ao prosseguimento dos ulteriores termos processuais.

6 – Frustrada a conciliação, sem prejuízo de as partes poderem acordar na resolução do litígio até ao final da audiência, inicia-se a produção de prova, com as declarações de parte do demandante.

7 – É aceite todo o tipo de prova admissível em direito, com o limite de 3 testemunhas por cada uma das partes, limite esse elevado para o dobro nos processos de valor superior à alçada do tribunal de primeira instância.

8 – As testemunhas indicadas pelas partes não são notificadas pelo Centro, sendo da responsabilidade das partes garantir a sua presença na audiência.

9 – Se uma das partes, sem motivo justificativo, não produzir prova documental no prazo fixado para o efeito, o Tribunal Arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

10 – Finda a produção de prova, o árbitro concede a palavra, sucessivamente, ao demandante e ao demandado para proferirem as suas alegações.

**Artigo 25.º** (antigo art. 15.º)

(Sentença arbitral)

1 – Encerrada a audiência arbitral, o processo é concluso ao árbitro, para ser proferida sentença, no prazo máximo de 30 dias.

2 – O prazo referido no número anterior poderá ser prorrogado por igual período, por impedimento do árbitro, devidamente fundamentado.

3 – O árbitro decide segundo o direito, salvo se as partes acordarem que o conflito seja decidido segundo a equidade.

4 – A sentença arbitral deve conter um resumo, ser fundamentada e conter a identificação das partes, a exposição do litígio e os factos dados como provados e não provados.

5 – A sentença arbitral, cujo original fica depositado no Centro, é notificada às partes com o envio de cópia simples.

6 – A sentença arbitral tem o mesmo caráter obrigatório e a mesma força executiva de uma sentença de um tribunal judicial, sendo apenas suscetível de recurso se o valor do processo for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e tiver sido decidida segundo o direito.