

# **Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica<sup>1</sup>**

## **Capítulo I**

### **Objeto, natureza e âmbito geográfico**

#### **Artigo 1.º** (Objeto)

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), adiante designado 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 (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 geográfico definido por despacho do Ministério da Justiça, sendo competente para tratar e decidir litígios de consumo nos termos dos artigos 4.º a 6.º.

---

<sup>1</sup> Versão proposta em maio de 2024.

## **Capítulo II**

### **Competência do Centro**

#### **Artigo 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, por pessoa singular de acordo com a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL), 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:

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

4 – O Centro pode aceitar e decidir litígios que tenham por objeto atos com dupla relevância, civil e criminal, quando não corra termos procedimento criminal ou o mesmo tenha sido arquivado.

5 – O Centro não pode aceitar litígios excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL, nos termos do n.º 2 do seu artigo 2.º.

6 – 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.

7 – A decisão prevista no número anterior é da exclusiva competência do Diretor do Centro e deve ser devidamente fundamentada, sob pena de nulidade, dela cabendo reclamação para o árbitro designado nos termos do n.º 1 do artigo 11.º, que decide definitivamente a questão.

#### **Artigo 5.º**

(Competência territorial)

1 – Para a resolução de um conflito de consumo, o profissional pode ser demandado no Centro do lugar da celebração do contrato ou no Centro do lugar do domicílio do consumidor.

2 – O Centro pode apreciar 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.

3 – Em caso de incompetência territorial, o processo é remetido para o Centro da rede de arbitragem de consumo competente.

### **Artigo 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.

## **Capítulo III**

### **Dos Processos de Consumo**

#### **Secção I**

#### **Requerimento inicial**

### **Artigo 7.º**

(Requerimento inicial)

O requerimento inicial é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo, devendo nele ser:

- a) identificados o demandante e o demandado;
- b) descritos os factos essenciais relacionados com a questão de consumo em litígio; e
- c) formulado o pedido, sempre que possível, devidamente quantificado.

### **Artigo 8.º**

(Apresentação de requerimento inicial)

1 – O requerimento inicial deve ser formalizado 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 do requerimento inicial, o demandante deve indicar o meio mais expedito de contacto.

3 – O requerimento inicial deve ser acompanhado de toda a prova documental disponível.

4 – O jurista do Centro afeto ao processo verificará a conformidade formal do requerimento inicial apresentado, nomeadamente o preenchimento dos requisitos de verificação cumulativa constantes do artigo anterior.

## **Secção II**

### **Mediação**

#### **Artigo 9.º**

(Mediação)

1 – Apresentado o requerimento inicial e salvo se alguma das partes a tal se opuser expressamente, inicia-se a mediação.

2 – Tendo como objetivo a obtenção de um acordo, a mediação 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 no requerimento inicial e do seu enquadramento jurídico, o Centro contacta as partes para explicar o funcionamento e as regras da mediação, indica o técnico a designar caso as partes acordem no prosseguimento do procedimento, por meio da assinatura de um protocolo de mediação, dá conhecimento do teor do requerimento inicial e do pedido ao demandado e realiza uma 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 alcançar.

5 – Sendo obtido um acordo, este é reduzido a escrito e homologado, por sentença, pelo árbitro, verificada que seja a sua validade, de acordo com os princípios gerais de direito, a boa-fé e a ordem pública.

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 unicamente as razões em que aquele se baseou, por referência aos fundamentos previstos no artigo 19.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (Lei da Mediação).

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 de conciliação e arbitragem, salvo oposição expressa da parte apresentante.

8 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, não devem, em qualquer circunstância, constar dos autos de conciliação e arbitragem elementos relativos a tentativas malogradas de acordo.

**Secção III**  
**Conciliação e Arbitragem**

**Artigo 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 11.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, designadamente quanto aos processos em cuja instrução tenham participado, nos termos do artigo 8.º da Lei RAL.

**Artigo 12.º**  
(Convocatória para a audiência arbitral)

1 – Salvo se o árbitro, 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 noutra local a designar por este, presencialmente ou por videoconferência, devendo o Centro enviar convocatória às partes com antecedência de 20 dias.

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

**Artigo 13.º**  
(Requerimento de arbitragem e contestação)

1 – Com o requerimento previsto no n.º 7 do artigo 9.º, o demandante apresenta o seu requerimento de arbitragem por escrito, observando os requisitos do artigo 7.º e podendo dar por reproduzido o requerimento inicial que serviu de base ao procedimento de mediação.

2 – O demandado é citado para, querendo, apresentar contestação escrita no prazo de 10 dias, 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, no prazo de 10 dias ou oralmente na própria audiência.

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

7 – Sendo requerida a produção de prova pericial e sendo esta admitida pelo árbitro, tal prova é realizada por um único perito a designar pelo Centro.

#### **Artigo 14.º**

(Alteração do requerimento de arbitragem e da contestação)

1 – Qualquer das partes pode, até à data da audiência arbitral, modificar ou completar o seu requerimento de arbitragem ou a sua contestação, salvo se o Tribunal Arbitral entender não dever admitir tal alteração por não se alegar justificação bastante e a mesma acarretar graves inconvenientes para o andamento do processo.

2 – Se a alteração for admitida, haverá lugar a resposta da parte contrária.

#### **Artigo 15.º**

(Intervenção de terceiros)

É admitida a intervenção de terceiros no processo desde que estes pudessem ser demandados *ab initio* para efeitos de se assegurar que a decisão regule definitivamente a situação concreta das partes relativamente ao pedido formulado.

#### **Artigo 16.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 probatórias, inquirir 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 designado pelo Centro.

4 – Obtida a conciliação em audiência será lavrada a respetiva ata e o acordo homologado pelo árbitro, por sentença, verificada que seja a sua validade, atenta a natureza disponível dos interesses em causa e a qualidade dos intervenientes, e o respeito pelos princípios de ordem pública, tendo o acordo 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.

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.

### **Artigo 17.º**

(Sentença arbitral)

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

2 – Excecionalmente, 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 por via postal, com o envio de carta registada, no prazo máximo de 5 dias a contar da data da prolação da sentença pelo árbitro.

6 – A sentença arbitral tem o mesmo carácter 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.

## **Capítulo IV**

### **Disposições complementares e finais**

#### **Artigo 18.º**

(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.

#### **Artigo 19.º**

(Citação e notificações)

1 – Na fase 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.

3 – Nos processos em que as partes tenham constituído mandatário, as notificações são efetuadas apenas para o endereço de correio eletrónico do profissional forense.

#### **Artigo 20.º**

(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.

#### **Artigo 21.º**

(Taxas e encargos)

1 – Os procedimentos de RAL 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 Lei da Arbitragem Voluntária, as despesas com os meios de prova, nomeadamente com a realização de perícias e análises técnicas, são da responsabilidade da parte que os apresentar ou requerer.

**Artigo 22.º**  
(Prazos processuais)

Os procedimentos de RAL não devem ter duração superior a 90 dias, a não ser que o litígio se revele de 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 23.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 (Lei RAL), que transpõe 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 e a Lei da Arbitragem Voluntária.