

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

Permitam-me fazer esta introdução/alerta:

Gostava de reiterar aqui a afirmação que em tempos fiz, de que com os centros de arbitragem não estamos perante desjudicialização, hoje já começo a ter dúvidas que não se caminhe mesmo para a desjudicialização e começo a ter certezas que se quer acabar com os Centros de Arbitragem com o espírito e finalidade para que foram criados.

Os Centros de Arbitragem dada a especificidades dos conflitos têm um papel relevante na defesa dos direitos dos consumidores, tendo o seu lugar próprio que não interfere com os tribunais comuns actuando paralelamente a estes.

E temos demonstrado ao longo destes anos, quanto tem sido útil a nossa intervenção, além do mais, em nome da paz social.

Hoje perante as propostas que estão a ser adiantadas tudo indica que com elas se pretende mesmo fazer concorrência, substituindo-se os tribunais comuns .

Se as especificidades dos Centros não forem tidas em contas, como parece não estarem a ser, então os Centros correm o risco de não cumprirem os objectivos para que foram criados.

Capítulo I Objeto, natureza e âmbito geográfico

Artigo 1.º (Objeto)

Os Centros de Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), adiante designados abreviadamente como Centro(s), constituem a 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

~~**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 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, 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
(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

(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. (Qual o papel dos juristas de associações ou associações empresariais? Podem intervir como se fossem advogados? Parece-nos que não).

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

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

a) 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.

b) 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. (Entendo que esta competência não deve ser do Director do Centro, que até pode não ser licenciado em direito. Trata-se de um acto jurisdicional . Proponho o seguinte procedimento 1- Entrada a reclamação no Centro a mesma deve ser distribuída aleatoriamente. 2-O jurista apercebendo-se da existência de alguma excepção ou irregularidade da reclamação deverá abrir conclusão ao juiz com essa informação podendo adiantar a sua opinião) Quanto à distribuição aleatória não quero deixar de referir que ,também, não concordo que o processo seja distribuído por temas e especialização. O Juiz A fica com os processos sobre energia o juiz B com comunicações electrónicas p. ex.)

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.

2 – O Centro é ainda 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 sua área geográfica.

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. (Tenho defendido o valor de 5.000,00 € com actualização deste valor no Código de Processo Civil pelas seguintes razões:

A celeridade, gratuidade e simplicidade são a grande mais valia dos Centros , são forçosamente postas em causa com o aumento do valor para 30.000,00 €, havendo mesmo quem defenda que o valor não deve ter limites(????!!!!) Nem os julgados de paz, que são dotados de outras e melhores estruturas funcionais , de regulamentação e de imposição normativa se atreveram a tanto. Os julgados de Paz têm competência para apreciar e decidir acções declarativas cíveis, com exceção das que envolvam matérias de direito da família, direito das sucessões e direito do trabalho, cujo valor não ultrapasse os 15.000,00 €. Foi um diploma de **2013** , a Lei nº 54/2013 de 31/7 que aumentou a competência em razão do valor passando de 5.000,00 € para 15.000,00 €. Acresce que a Lei nº 63/2019 de 16/8 que sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária. O nº 3 desta Lei considera conflito de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1ª instância.

Obviamente que não é o valor em si que vai tornar os processos mais ou menos difíceis em termos substanciais, mas são os procedimentos e garantias processuais que têm de ser assegurados que vão aumentar a morosidade .

OS CENTROS DE ARBITRAGEM NÃO SURGIRAM PARA SE SUBSTITUIR AOS TRIBUNAIS JUDICIAIS)

Qualquer que seja o valor deve ser harmonizado.

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:

- 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 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. *(Que o modelo padronizado não seja tipo teste americano)*

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. *Como referimos supra O jurista apercebendo-se da existência de alguma excepção ou irregularidade da reclamação deverá abrir conclusão ao juiz com essa informação podendo adiantar a sua opinião*

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 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 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, do processo 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 o processo 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.

(Não sou grande adepto da mediação. No entanto aceitava se daí resultasse alguma vantagem para o consumidor, o que não acontece já que seria mais uma diligência a protelar a decisão. Acresce mais uma deslocação das partes ao Centro sendo certo que a maior parte dos consumidores não tem acesso ou desconhece estes meios ou caso se utilizasse o zom, mais um custo com os mediadores. Parece-me que as diligências que são realizadas pelos Centros, sucessivos contactos bilaterais intermediados, e a tentativa de conciliação que se realiza antes do julgamento são suficientes. Por outro lado dadas as dificuldades de prova qualquer elemento é pouco, por isso prescindir de toda a prova carreada reduz e muito a possibilidade do juiz fixar os factos)

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
(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 11 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 acções de simples apreciação negativa, o demandado pode deduzir reconvenção para condenação do demandante ao pagamento da dívida cuja inexistência aquele que pretende que seja declarada. **(Como sabemos toda a legislação substantiva e processual nesta área do direito de consumo, surge no sentido da defesa do consumidor ,pelo que apenas este pode ter parte activa, apenas este pode desencadear o processo, é a chamada unidireccionalidade, deste modo só com a anuência do consumidor admito o pedido reconvenicional. Alertamos para o desconhecimento processual do consumidor. Acresce que pode ultrapassar o valor)**
- 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
(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
(Prova Pericial)

Sendo requerida a realização de alguma prova pericial e sendo esta admitida pelo Centro ou pelo árbitro do processo, 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
(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.

Prazo

de

3

dias

Artigo 23.º
(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 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, 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 indicado pelo Centro.) JURISTA DO 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. (...por período não superior a 5 dias- Não nos podemos esquecer que uma das virtualidades deste processo é a celeridade, sendo que o mesmo deve estar findo em 90 dias)

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. (Porque não também do demandado)

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. (Já nos pronunciámos quanto ao valor)

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 conclusivo ao árbitro, para ser proferida sentença, no prazo máximo de 30 dias. **(Defendo 15 dias a reclamação deve estar finda em 90 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 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.** **(Já me pronunciei sobre o valor do processo)**

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo XXXX.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 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, designadamente, a Lei da Mediação e a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV).

Artigo xxx.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~~xxx.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.