



I
i
J

Workshop organizado pelo Grupo de Investigação “Contrato e desenvolvimento social”, do Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, em 20 de novembro de 2015

EDIÇÃO

Instituto Jurídico
Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

COORDENAÇÃO EDITORIAL

António Pinto Monteiro

CONCEPÇÃO GRÁFICA | INFOGRAFIA

Ana Paula Silva | Jorge Ribeiro

EXECUÇÃO GRÁFICA

Simões & Linhares, Lda

CONTACTOS

institutojuridico@fd.uc.pt
<http://www.ij.fد.uc.pt>
Pátio Universidade | 3004-528 Coimbra

ISBN

978-989-8787-43-9

DEPÓSITO LEGAL

401277/15

APOIO



© NOVEMBRO 2015

INSTITUTO JURÍDICO | FACULDADE DE DIREITO | UNIVERSIDADE DE COIMBRA

O CONTRATO

NA GESTÃO DO RISCO E NA
GARANTIA DA EQUIDADE

COORDENAÇÃO

ANTÓNIO PINTO MONTEIRO

AUTORES

ANTÓNIO PINTO MONTEIRO

JOÃO LEAL AMADO

PAULO MOTA PINTO

ALEXANDRE DIAS PEREIRA

FILIPE ALBUQUERQUE MATOS

MARIA OLINDA GARCIA

FRANCISCO PEREIRA COELHO

CAROLINA CUNHA

PEDRO MAIA

MÓNICA JARDIM

MAFALDA MIRANDA BARBOSA

SANDRA PASSINHAS

2015

PROGRAMA

O contrato na gestão do risco e na garantia da equidade

António Pinto Monteiro

O contrato de trabalho na gestão do risco empresarial e na garantia da equidade laboral

João Leal Amado

O contrato como instrumento de gestão do risco de “alteração das circunstâncias”

Paulo Mota Pinto

As licenças de software livre e *Open Source* (FOSS) como ferramenta da equidade tecnológica

Alexandre Dias Pereira

Seguros de grupo

Filipe Albuquerque Matos

Gestão contratual do risco processual – a mediação na resolução de conflitos em Direito Civil e Comercial

Maria Olinda Garcia

Contratos petrolíferos: riscos específicos e soluções típicas

Francisco Pereira Coelho

Contrato de factoring e gestão do risco: análise de alguns mecanismos jurídicos – a renúncia a meios de defesa e as cláusulas de incredibilidade

Carolina Cunha

O contrato de sociedade e o risco de exercício da actividade económica

Pedro Maia

A incerteza gerada pelo assento registal, com efeito enunciativo, de facto apenas eficaz inter partes

Mónica Jardim

O problema da indução negligente em erro – breve apontamento

Mafalda Miranda Barbosa

Alterações Recentes no Âmbito da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Sandra Passinhas

ALTERAÇÕES RECENTES NO ÂMBITO DA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

SANDRA PASSINHAS
Assistente Convidada
Doutorada em Direito pelo IUE
Universidade de Coimbra
Instituto Jurídico

Sumário: 1. O risco, o contrato e a litigância. 2. A Diretiva 2013/11/UE, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e a sua transposição para o direito português; 2.a) Entidades de resolução alternativa de litígios de consumo; 2. b) Procedimento de resolução alternativa de litígios de consumo. 3. Resolução de litígios entre consumidores e profissionais, em linha – a plataforma de RLL. 4. Síntese conclusiva.

1. O risco, o contrato e a litigância.

O risco de incumprimento do contrato requer que as partes saibam que têm ao seu dispor meios que permitam a realização coerciva das prestações do devedor inadimplente. Se, durante muito tempo, os tribunais eram os principais garantes do credor que almejava o cumprimento do contrato, no âmbito das relações de consumo, podemos dizer, a resolução alternativa de litígios suplantou a litigância judicial¹. As razões são facilmente intuíveis:

¹ JOSÉ DUARTE DE ALMEIDA, “A arbitragem na História do Direito Português (Subsídios)”, *Revista Jurídica* 20 (1996), pp. 12-23.

trata-se, em regra, de conflitos de pequeno valor económico, e o consumidor, a parte mais fraca no contrato, não dispõe, normalmente, dos mesmos meios económicos e da mesma assistência jurídica que o profissional, numa evidente desigualdade de armas². Mas, sublinhe-se, também para o profissional a resolução alternativa de litígios não é isenta de vantagens: se é verdade que as delongas de um processo judicial muitas vezes não são compatíveis com o ritmo acelerado e com as exigências de segurança da sua atividade, não é de somenos importância para o profissional a privacidade em que se desenrolam os diversos procedimentos. A resolução alternativa de conflitos de consumo desenvolveu-se, pois, muito para além dos casos de arbitragem necessária para o fornecedor³, conseguindo cativar muitos profissionais para a arbitragem (quer através da adesão prévia a um centro de arbitragem, quer inserindo uma cláusula compromissória no contrato ou celebrando um compromisso arbitral) ou para a mediação.

O artigo 14.º da Lei da Defesa do Consumidor determina que incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública “*promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de*

² ARNO LODDER e JOHN ZELEZNIKOW, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, CUP, 2010, p. 64.

³ O artigo 15.º, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, sobre serviços públicos essenciais, estabelece, no seu n.º 1, que 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 legalmente autorizados. De igual modo, o artigo 92.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e de Moeda Eletrónica, no seu n.º 1, determina que: “1 - *Sem prejuízo do acesso, pelos utilizadores de serviços de pagamento e pelos portadores de moeda eletrónica, aos meios judiciais competentes, os prestadores de serviços de pagamento e os emitentes de moeda eletrónica devem oferecer aos respetivos utilizadores de serviços de pagamentos e portadores de moeda eletrónica o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, respeitantes aos direitos e obrigações estabelecidos nos títulos III e IV do diploma*”. No seu n.º 2, a norma concretiza que: “*A oferta referida no número anterior efetiva-se através da adesão dos prestadores de serviços de pagamento e dos emitentes de moeda eletrónica a pelo menos duas entidades autorizadas a realizar arbitragens ao abrigo da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, e do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, ou a duas entidades registadas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio*” [deve ler-se agora na lista de entidades RAL autorizadas].

dirimir os conflitos de consumo”, mas, em termos normativos, podemos referir ainda o artigo 32.º do Decreto-lei n.º 133/2009, de 2 de junho, sobre o crédito ao consumo⁴, ou o artigo 33.º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, sobre a contratação à distância⁵, como exemplos de disposições promotoras do recurso a meios alternativos de resolução de litígios. Em Portugal, a resolução alternativa de litígios do consumo institucionalizada é desenvolvida⁶, sobretudo, pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo⁷, pelos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor (CIACs)⁸ e por Associações de Consumidores.

Também ao nível da União Europeia foi crescendo o interesse pelos meios de resolução alternativa de litígios [RAL], quer em geral, quer relativamente aos conflitos do consumo⁹. Na ver-

⁴ Segunda esta norma, a Direcção-Geral do Consumidor e o Banco de Portugal, em coordenação com o Ministério da Justiça, colaboram, no âmbito das respetivas competências, na implementação de mecanismos extrajudiciais adequados e eficazes para a resolução dos litígios de consumo relacionados com contratos de crédito e com o endividamento excessivo de consumidores. Por seu lado, as instituições competentes para a resolução extrajudicial de litígios de consumo relacionados com contratos de crédito devem adotar políticas de cooperação com as instituições congéneres dos restantes Estados Membros da União Europeia.

⁵ Nos termos do artigo 33.º, n.º 2, as entidades responsáveis pela aplicação daquele Decreto-Lei devem promover o recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre profissionais e consumidores, na aceção da Lei n.º 24/96.

⁶ Sublinhe-se ainda a importante atividade de mediação desenvolvida pelos Julgados de Paz, nos termos da Lei n.º 71/2001, de 13 e julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 54/2013, de 31 de julho.

⁷ Uma lista de centros de arbitragem existentes pode ser encontrada em <http://www.consumidor.pt/?cn=59575964AAAAAAAAAAAAAAAAAAAA>.

⁸ Os CIACs partem da iniciativa das autarquias, no âmbito das suas competências de apoio ao consumidor, com o apoio da Direcção-Geral do Consumidor, e constituem uma solução de proximidade para obter informação e aconselhamento em questões de consumo e assegurar uma intervenção de mediação na resolução de conflitos. Uma lista atualizada pode ser encontrada em <http://www.consumidor.pt/ms/1/pagina.aspx?codigoms=5006&back=1&codigono=0007AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA>

⁹ Os meios RAL de consumo foram abordados pela primeira vez no Livro Verde sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça e a Resolução dos Litígios de Consumo no Mercado Único (COM(93) 576 final, de 16 de novembro de 1993). A Comissão emitiu duas recomendações a propósito: a Recomendação 98/257/CE, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios

dade, o risco de incumprimento parece ser mais intenso nas tran-

de consumo que proponham ou imponham uma solução, e a Recomendação 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumo. Em 2008 foi aprovada a Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial, JO L 136 de 24.5.2008, p. 3-8. E na Comunicação da Comissão de 13 de abril de 2011 – Doze Alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua (COM(2011) 206 final), a resolução alternativa de litígios foi considerada uma dessas alavancas.

Também em várias Diretivas se visou a promoção dos meios alternativos de resolução de litígios: a Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno (*Diretiva sobre o comércio eletrónico*): JOL 178, de 17/07/2000, p. 1 - 16, no seu artigo 17.º dispõe que: “1. Os Estados-Membros devem assegurar que, em caso de desacordo entre o prestador de um serviço da sociedade da informação e o destinatário desse serviço, a sua legislação não impeça a utilização de mecanismos de resolução extrajudicial disponíveis nos termos da legislação nacional para a resolução de litígios, inclusive através de meios eletrónicos adequados. 2. Os Estados-Membros incentivarão os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial, designadamente dos litígios de consumidores, a que funcionem de forma a proporcionar adequadas garantias de procedimento às partes interessadas. 3. Os Estados-Membros incentivarão os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios a informar a Comissão das decisões significativas tomadas relativamente aos serviços da sociedade da informação, bem como das práticas, usos ou costumes relativos ao comércio eletrónico.”; a Diretiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de janeiro de 2009, sobre a proteção do consumidor relativamente a determinados aspetos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca, JO L 33 de 3.2.2009, p. 10-30, no seu artigo 14.º, n.º 2, determina que: “Os Estados-Membros encorajam o estabelecimento ou desenvolvimento de procedimentos extrajudiciais adequados e eficazes de reclamação e recurso para a resolução dos litígios de consumo abrangidos pela presente diretiva e, se for caso disso, incentivam os profissionais e as suas organizações sectoriais a informarem os consumidores da existência de tais procedimentos.”; a Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE, JO L 319 de 5.12.2007, p. 1-36, no seu artigo 83.º, sobre reparação extrajudicial dispõe: “1. Os Estados-Membros asseguram a instituição de procedimentos de reclamação e reparação extrajudicial adequados e eficazes para a resolução de litígios entre os utilizadores de serviços de pagamento e os seus prestadores que digam respeito aos direitos e obrigações decorrentes da presente diretiva, recorrendo aos organismos existentes, se for caso disso. 2. Na eventualidade de litígios transfronteiras, os Estados-Membros asseguram uma cooperação ativa dos referidos organismos na respetiva resolução”; a Diretiva 2008/48/CE do Parlamento

sações online, e a confiança do consumidor nas transações fronteiriças é afetada sobretudo pelo desconhecimento que este tem quanto à forma de fazer valer os seus direitos: se, no âmbito das relações de consumo, essa falta de conhecimento é constatável mesmo no âmbito das relações nacionais, ela agrava-se, consideravelmente, no âmbito das relações transfronteiriças, em que não só a distância, mas também a estranheza da língua e dos costumes comerciais são fatores que influenciam ou podem influenciar a decisão negocial do consumidor.

Reconhecendo os benefícios da RAL, já tantas vezes enumerados - menos custos para as partes e para o Estado¹⁰, maior celeridade na resolução do litígio, maior flexibilidade nos resultados, procedimento menos litigioso, mais informal e privado¹¹, meios que são orientados mais para a solução do conflito do que para o apuramento de culpas –, a que acrescem as vantagens da

Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho, JO L 133 de 22.5.2008, p. 66-92, artigo 24.º: “1. Os Estados-Membros devem assegurar a instauração de procedimentos extrajudiciais adequados e eficazes de resolução dos litígios de consumo relacionados com contratos de crédito, recorrendo, se necessário, a organismos existentes. 2. Os Estados-Membros devem incentivar os referidos organismos a cooperarem no sentido de também poderem resolver litígios transfronteiriços relacionados com contratos de crédito.”; na Diretiva 2009/72/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que revoga a Diretiva 2003/54/CE, JO L 211 de 14.8.2009, p. 55-93, lê-se no artigo 3.º, n.º 13: “Os Estados-Membros devem assegurar a criação de um mecanismo independente, como um provedor para a energia ou um organismo de defesa do consumidor, para o tratamento eficiente das reclamações e a resolução extrajudicial de litígios” e dedicou o artigo 37.º à competência das autoridades reguladoras”. Vide ainda a Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, JO L 337 de 18.12.2009, p. 11-36, que alterou o artigo 34.º da Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

¹⁰ Para uma análise comparada, vide CHRISTOPHER HODGES, STEFAN VOGENAUER e MAGDALENA TULIBACKA (eds.), *The Costs and Funding of Civil Litigation: A Comparative Perspective*, Hart, 2010.

¹¹ Privacidade que não se confunde com confidencialidade. Vide RUI PENA, “Os equívocos da confidencialidade na arbitragem”, em AGOSTINHO PEREIRA DE MIRANDA ET AL., *Estudos de Direito da Arbitragem em Homenagem a Mário Raposo*, Universidade Católica Editora, 2015, pp. 235 e ss.

resolução alternativa de litígios em linha [RLL] - como seja o facto de as partes não terem de se encontrar presencialmente, podendo mesmo estar situadas em países diferentes -, a União Europeia deparou-se com um cenário em que ao crescimento do comércio online, que tem sido vital para a sua economia, não correspondeu a desejada expansão dos meios de resolução alternativa de litígios em linha. Em consequência, a União Europeia aprovou, recentemente, medidas legislativas para promover o crescimento do RLL¹² como forma de fazer crescer o mercado interno: o Regulamento n.º 524/2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha¹³ - que mandata a Comissão para a criação de uma Plataforma pan-europeia de RLL - e a Diretiva 2013/11/UE, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo¹⁴, transposta para a ordem jurídica portuguesa pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. São instrumentos legislativos complementares e interligados porquanto o bom funcionamento da plataforma de RLL depende da disponibilidade de entidades de RAL em toda a União.

O objeto da nossa análise consiste precisamente em indagar qual o quadro resultante deste novo regime, se as alterações introdu-

¹² Se bem que a RLL beneficie dos princípios, práticas e lições da RAL, como salienta M. POBLET, “Introduction to Mobile Technologies, Conflict Management, and ODR: Exploring Common Grounds”, M. POBLET (ed.), *Mobile Technologies for Conflict Management: Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer, 2011, p. 6, os aspetos técnicos da RLL podem abrir caminho para procedimentos específicos e distintos daqueles que constituem a RAL.

¹³ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL), JO L 165, de 18.6.2013, pp. 1-12. Existe ainda o Regulamento de Execução (UE) 2015/1051 da Comissão, de 1 de julho de 2015, relativo às modalidades do exercício das funções da plataforma de resolução de litígios em linha, do formulário eletrónico de queixa e da cooperação entre os pontos de contacto previstas no Regulamento (UE) n.º 524/2013.

¹⁴ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL), JO L 165 de 18.6.2013, pp. 63-79.

zidas consubstanciam ou não uma mudança significativa no leque de meios de resolução alternativa de litígios disponíveis e em que medida isso se traduzirá numa real vantagem para o consumidor.

2. A Diretiva 2013/11/UE, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e a sua transposição para o direito português

A Diretiva 2013/11/UE veio exigir aos Estados-Membros que facilitem o acesso dos consumidores aos *procedimentos de RAL*¹⁵ e que assegurem que os litígios entre consumidores e comerciantes estabelecidos no seu território possam ser apresentados a uma *entidade de RAL*¹⁶ que satisfaça os requisitos previstos na diretiva.

A Direcção-Geral do Consumidor é, agora, a autoridade nacional competente para organizar a inscrição¹⁷ de entidades de

¹⁵ Note-se que, nos termos do artigo 3.º, alínea i), da Lei n.º 144/2015, são procedimentos RAL a mediação, a conciliação e a arbitragem. Em certos meios, é frequente a adoção de cláusulas escalonadas, em que as partes preveem a negociação, a mediação ou outros mecanismos alternativo como fase preliminar à arbitragem. Nem todas estas fases cabem no âmbito da Lei n.º 144/2015. Sobre as cláusulas arbitrais escalonadas, vide JOSÉ CARLOS SOARES MACHADO, “Cláusulas Arbitrais Escalonadas” em AGOSTINHO PEREIRA DE MIRANDA ET AL., *Estudos de Direito da Arbitragem em Homenagem a Mário Raposo*, Universidade Católica Editora, 2015, pp. 89 e ss. Sobre as cláusulas que combinam a mediação e arbitragem, as *med-arb* ou *med-arbitration clauses*, vide MANUEL PEREIRA BARROCAS, *Manual de Arbitragem*, 2.ª ed., Almedina, Coimbra, 2013, pp. 84 e ss.

¹⁶ Nos termos do artigo 3.º, b), da Lei n.º 144/2015, são entidades RAL as que, independentemente da sua designação ou referência, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela lei, por meio de um dos procedimentos RAL aí previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades de RAL. Em Portugal, é o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), que tem como objetivo o acompanhamento de conflitos de consumo, através de informação, mediação e arbitragem, que atua em todo o território nacional nas zonas não abrangidas por outras entidades competentes para a resolução extrajudicial do litígio.

¹⁷ As entidades de RAL já estabelecidas em território nacional e, portanto, já previamente autorizadas, devem solicitar à Direcção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades RAL, nos termos do artigo 16.º, da Lei n.º 144/2015. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados e em funcionamento à data de entrada em vigor da Lei n.º 144/2015

RAL¹⁸, competindo-lhe ainda monitorizar o cumprimento por estas das suas obrigações legais¹⁹.

Para além disso, a Direcção-Geral do Consumidor deve elaborar, nos termos do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, uma *lista de entidades RAL*, onde conste, designadamente, o nome, os contactos e o endereço dos sítios electrónicos na Internet das entidades de RAL, as taxas que cobram, se e quando existam, as línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em

(23 de setembro de 2015) dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem ao regime nela previsto e solicitarem à Direcção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades de RAL, sob pena de ficarem impedidos de exercer a sua atividade na resolução de litígios de consumo. As entidades de RAL constituídas nos termos previstos pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, e registadas junto da Direcção-Geral do Consumidor - entidades que utilizem procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo através de serviços de mediação, de comissões de resolução de conflitos ou de provedores de cliente ou outra denominação - dispõem do prazo de seis meses para se adaptarem e solicitarem à Direcção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades de RAL.

¹⁸ O artigo 5.º da Lei n.º 144/2015 determina que, na instrução dos pedidos de criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a Direcção-Geral da Política de Justiça promove a audição prévia da Direcção-Geral do Consumidor, que se deve pronunciar sobre o cumprimento dos requisitos necessários para a sua inscrição na lista a que se refere o artigo 17.º. Sublinhe-se ainda que a Direcção-Geral do Consumidor monitoriza o funcionamento da *rede de arbitragem de consumo*, a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem desses conflitos, e que tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos de RAL seguidos pelos centros de arbitragem que agrega. O quadro regulamentar da Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada encontrava-se no Decreto-Lei n.º 60/2011, de 28 de novembro, agora revogado.

¹⁹ Se uma entidade inserida na lista de entidades de RAL deixar de cumprir os princípios e requisitos previstos na lei, a Direcção-Geral do Consumidor deve contactar prontamente essa entidade, indicando quais os princípios e requisitos que deixaram de ser cumpridos e solicitando-lhe que assegure imediatamente o seu cumprimento. Se, decorrido um prazo de três meses a partir da data da comunicação da Direcção-Geral do Consumidor para esse efeito, a entidade de RAL continuar a não cumprir esses princípios e requisitos referidos sem qualquer fundamento atendível, a Direcção-Geral do Consumidor retira-a da lista de entidades de RAL, não podendo a mesma dirimir litígios de consumo nacionais ou transfronteiriços através de um procedimento de RAL, e dá conhecimento desta alteração à Direcção-Geral da Política de Justiça, sem prejuízo dos meios legalmente previstos de impugnação de decisões administrativas.

que os procedimentos de RAL podem ser tramitados, os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos de RAL, os sectores e as categorias de litígios abrangidos por cada entidade de RAL, a comparência obrigatória das partes ou dos seus representantes, consoante os casos, incluindo uma declaração da entidade de RAL, que esclareça se os procedimentos de RAL são ou podem ser tramitados como procedimentos orais ou escritos, o carácter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante dos procedimentos de RAL e os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio. A lista deve ser comunicada à Comissão Europeia logo que elaborada, e deve ser mantida actualizada, cabendo à DGC comunicar as informações pertinentes sobre cada entidade à Comissão Europeia²⁰. Esta lista desempenha um papel fundamental, porquanto todas as entidades nacionais credenciadas são obrigatoriamente inscritas na Plataforma europeia de RLL.

Como forma de promover e divulgar a existência de entidades e meios de RAL, o artigo 18.º colocou a cargo dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, estabelecidos no território nacional, o dever de informarem - de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio eletrónico na Internet dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, caso exista, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutra suporte duradouro - os consumidores relativamente às *entidades de RAL disponíveis*²¹ ou

²⁰ Nos termos do artigo 7.º do Regulamento de Execução n.º 1051/2015, sobre notificação eletrónica da lista de entidades de RAL, determina-se que para notificarem a lista de entidades de RAL, as autoridades competentes devem utilizar um formulário eletrónico normalizado disponibilizado pela Comissão, que deve incluir as informações referidas no artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE (transposto pelo artigo 17.º da Lei n.º 144/2015), bem como as informações sobre a duração média da tramitação do procedimento de RAL, tal como previsto no artigo 9.º, n.º 5, alínea d), do Regulamento (UE) n.º 524/2013 e no artigo 19.º, n.º 1, alínea e), da Diretiva 2013/11/UE (transposto pelo artigo 16.º, n.º 1, alínea e), da Lei n.º 144/2015).

²¹ PABLO CORTÉS e ARNO R. LODDER, em “Consumer Dispute Resolution Goes Online”, *MJ* 21 (2014), pp. 29-30, chamam a atenção para o facto de este dever poder ser contraproducente, porquanto pode enganar

a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio eletrónico na Internet das mesmas²². Esta imposição, já preconizada noutras sedes²³, mais do que meramente prover ao direito de informação dos consumidores, parte da convicção de que os próprios profissionais, ao conhecerem os meios de resolução alternativa de litígios, serão persuadidos das suas vantagens e acabarão por propor ou aderir a um dos meios ao seu dispor.

a) Entidades de resolução alternativa de litígios de consumo

As entidades que cumpram os requisitos estabelecidos na lei devem ser *obrigatoriamente* inscritas na lista de entidades de RAL prevista no artigo 17.º da Lei n.º 144/2015²⁴. Como referimos acima, em Portugal, a elaboração e atualização desta lista está a cargo da Direcção-Geral do Consumidor, que a deve comunicar à Comissão²⁵.

os consumidores, enviando-os para a plataforma que não poderá, todavia, resolver a sua queixa.

²² Esta norma vem alargar a obrigação que já constava do artigo 8.º, n.º 1, alínea g), da Lei de Defesa do Consumidor, que impunha ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, o dever informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação já resultasse de forma clara e evidente do contexto negocial, nomeadamente sobre o “sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária”.

²³ Por exemplo, a American Bar Association Task Force in E-Commerce and ADR, no seu “Addressing Disputes in Electronic Commerce. Final Report and Recommendations”, de 2002, apontava como papel dos profissionais informar sobre: a existência de cláusulas de RAL ou RLL, a natureza do processo de resolução de litígio do fornecedor no comércio eletrónico, qualquer relação contratual com prestadores de serviços de RAL ou de RLL e informação para educar os seus clientes sobre métodos de RAL ou de RLL.

²⁴ Este diploma revogou o Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, sobre os princípios e regras a que deveriam obedecer a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos do consumo, bem como a Portaria n.º 328/2000, de 9 de junho.

²⁵ A Direcção-Geral do Consumidor deve ainda promover a divulgação da lista das entidades RAL nos sítios eletrónicos na Internet das associações de consumidores e de fornecedores de bens ou prestadores de

As entidades de RAL de consumo estão sujeitas às obrigações elencadas no artigo 6.º da Lei n.º 144/2015, nomeadamente: manter um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha as reclamações e os documentos para tal efeito necessários (alínea a)); facultar às partes, a seu pedido, essas informações num suporte duradouro (alínea b)); permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário (alínea c)); permitir o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal (alínea d)); aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 (alínea e)); aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (online) criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 (alínea g))²⁶.

De acordo com a nova Diretiva, todas as entidades de RAL que sejam acreditadas e ligadas à Plataforma devem cumprir com princípios fundamentais: competência, independência e imparcialidade e transparência.

O *princípio da competência* foi transposto pelo artigo 7.º da Lei n.º 144/2015, que, sob a epígrafe “Conhecimentos e qualificações”, determina que as entidades de RAL “*asseguram que as pessoas singulares suas colaboradoras possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da resolução de litígios de consumo, bem como conhecimentos adequados em Direito*”²⁷.

serviços, no portal do cidadão, bem como por quaisquer outros meios tidos por adequados.

²⁶ Devem ainda adotar as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre a legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais (alínea f)) e disponibilizar no seu sítio eletrónico na Internet o plano anual de atividades depois de aprovado, o orçamento anual, o relatório anual de atividades e o resumo das decisões arbitrais proferidas (alínea h)).

²⁷ Nos termos do n.º 2 da mesma norma, são as entidades de RAL que devem ministrar formação às pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, que lhes facultem os conhecimentos necessários à obtenção de habilitações para o exercício das respetivas funções, bem como promover as diligências necessárias para assegurar a atualização de conhecimentos das referidas pessoas singulares. Encontramos o princípio da competência con-

Quanto ao *princípio da independência e da imparcialidade*²⁸, o artigo 8.º determina que quer as entidades de RAL, quer as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL devem atuar de forma independente e imparcial. A norma especifica ainda que deve ser assegurado que as pessoas singulares²⁹: a) não recebem instruções das partes nem dos seus representantes; b) não podem ser destituídas das suas funções sem motivo justificado e devidamente fundamentado; c) não podem ser remuneradas em função do resultado do procedimento de RAL; d) enquanto durar o procedimento de RAL devem revelar à entidade de RAL, de imediato, quaisquer circunstâncias que possam suscitar fundadas dúvidas sobre a sua independência e imparcialidade ou suscetíveis

sagrado no artigo 8.º da Lei da Mediação e subjacente, por exemplo ao artigo 10.º, n.º 6, da Lei da Arbitragem Voluntária.

²⁸ Sobre a independência e imparcialidade dos mediadores, vide, respetivamente, os artigos 7.º e 6.º, da Lei da Mediação (Lei 29/2013, de 19 de abril). Para os árbitros, vide os artigos 9.º, 13.º e 14.º da LAV (Lei da Arbitragem Voluntária – Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro). Sobre a independência e imparcialidade dos árbitros, vide MIGUEL GALVÃO TELLES, “A independência e imparcialidade dos árbitros como imposição constitucional”, em *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Carlos Ferreira de Almeida III*, coord. por JOSÉ LEBRE DE FREITAS ET AL., Almedina, pp. 251 e ss, e ARNOLDO WALD, “Eficiência, Ética e Imparcialidade na Arbitragem”, em *Estudos em Homenagem a Miguel Galvão Telles II*, org. por JORGE MIRANDA ET AL., Almedina, 2012, pp. 347 e ss.

²⁹ A norma prevê ainda requisitos específicos para as situações em que as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade e RAL e sejam por este remuneradas, bem como para a situação em que as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito de uma organização profissional ou de uma associação de fornecedor de bens ou prestador de serviços de que o fornecedor de bens ou prestador de serviços seja membro, sendo remuneradas por tais entidades. Caso ocorra alguma destas circunstâncias previstas, a entidade de RAL deve substituir a pessoa singular responsável pelo procedimento de RAL. Caso a entidade de RAL não a possa substituir, esta deve abster-se de dirigir o procedimento em causa, devendo a referida entidade de RAL propor às partes que apresentem o litígio a outra entidade de RAL competente para o dirimir. Se o litígio não puder ser apresentado a outra entidade de RAL, a entidade de RAL na qual corre o procedimento deve comunicar, de imediato, às partes, as circunstâncias concretas e a pessoa singular por aquelas afetada só pode continuar responsável pelo procedimento de RAL se as partes, após terem sido informadas da verificação daquelas circunstâncias e do seu direito de oposição, a tal não se opuserem.

de causar conflitos de interesses com qualquer uma das partes.

A atividade RAL deve ainda pautar-se pela *transparência*. Nos termos do artigo 9.º, as entidades de RAL devem assegurar a divulgação nos seus sítios eletrónicos na Internet e devem prestar a qualquer pessoa que o solicite, por escrito ou por qualquer outro meio que considerem adequado, informação clara e facilmente inteligível sobre: os seus contactos, incluindo o endereço de correio postal e o endereço de correio eletrónico (alínea a)); o facto de constarem da lista de entidades de RAL, o que as credencia (alínea b)); as línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL são tramitados (alínea c)); as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL, o processo pelo qual são nomeadas e a duração do seu mandato (alínea d)); a comprovação da competência, a imparcialidade e a independência das pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL (alínea e)); a participação em redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável (alínea f)); a natureza e âmbito dos litígios que as entidades são competentes para tratar, incluindo eventuais limites quanto à sua competência em razão do valor dos litígios (alínea g)); as regras processuais aplicáveis à resolução dos litígios, incluindo as diligências preliminares impostas ao consumidor, designadamente a necessidade de o consumidor contactar previamente o fornecedor de bens ou prestador de serviços com vista à resolução do litígio, bem como os motivos pelos quais as entidades de RAL podem recusar o tratamento de um litígio (alínea h)); as regras que a entidade de RAL pode adotar como base para a resolução de litígios, bem como informação sobre os efeitos jurídicos do resultado do procedimento de RAL (alínea i)); a possibilidade ou a impossibilidade de as partes desistirem do procedimento (alínea j)); se aplicável, os custos do procedimento para as partes, incluindo as eventuais regras de repartição destes no final do procedimento (alínea k)); a duração média dos procedimentos de RAL (alínea l)); os relatórios anuais de atividade, tal como previsto na alínea h) do n.º 1 do artigo 6.º (alínea m))³⁰.

³⁰ O n.º 2 indica quais são os elementos que devem constar destes relatórios. Sublinhe-se que, nos termos da alínea b), a Direção Geral do Con-

As entidades de RAL devem cooperar na resolução de litígios transfronteiriços e realizar intercâmbios periódicos das melhores práticas no que diz respeito à resolução de litígios, quer nacionais, quer transfronteiriços e, quando exista na União Europeia uma rede de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços num determinado sector, as entidades de RAL desse sector devem aderir a essa rede³¹.

Nos termos do artigo 20.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE, a Comissão deve elaborar uma lista das entidades de RAL que lhe tenham sido comunicadas e atualizá-la sempre que lhe forem notificadas alterações. As entidades de RAL, a Direção-Geral do Consumidor e o Centro Europeu do Consumidor devem divulgar nos seus sítios eletrónicos na Internet, através de uma ligação ao sítio eletrónico da Comissão Europeia e, sempre que possível, em suporte duradouro nas suas instalações, a lista das entidades de RAL elaborada pela Comissão Europeia³². Nos termos do artigo 14.º, n.º 4, do Regulamento n.º 514/2013, a lista das entidades de RAL e as suas atualizações são igualmente publicadas na plataforma de RLL.

b) Procedimento de resolução alternativa de litígios de consumo

Os procedimentos de resolução alternativa de litígios do consumo incluem, nos termos do artigo 3.º, alínea i), da Lei n.º 144/2015, a mediação, a conciliação e a arbitragem. O legislador, todavia, não define o que entende, para efeitos deste diploma, por cada um destes meios. Encontra-se, hoje, mais ou menos consolidado na doutrina³³ que, na *mediação*, as partes de um litígio procu-

sumidor deve ser informada dos problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas.

³¹ Cfr. artigo 21.º da Lei n.º 144/2015.

³² Cfr. artigo 19.º, n.º 1, da Lei n.º 144/2015.

³³ Com consagração legislativa no artigo 2.º da Lei da Mediação. Vide DULCE LOPES e AFONSO PATRÃO, *Lei da Mediação Anotada*, Almedina, Coimbra, 2014, pp.19 e ss.

ram, voluntariamente e com a assistência de um terceiro imparcial e independente, o mediador, alcançar um acordo que ponha termo ao conflito³⁴. Por sua vez, na *arbitragem*, as partes confiam voluntariamente³⁵ a decisão do litígio a um terceiro, trata-se de um meio de resolução adjudicatório. Já na *conciliação* cabem as diligências promovidas pelo juiz ou pelo árbitro para tentar resolver o litígio por acordo das partes³⁶. Sublinhe-se, todavia, que a *praxis* do consumo se desvia um pouco dos contornos desta definição doutrinal. Assim, não será raro a existência de procedimentos de “conciliação” no âmbito de CIACs ou de associações de consumidores. Mesmo nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, a “conciliação” é, num primeiro momento, promovida pelos juristas do Centro, e só num segundo momento, pelo árbitro responsável³⁷. Cabe, pois, esperar pela credenciação das entidades RAL, a realizar pela Direção-Geral do Consumidor, para a concretização do âmbito efetivo de cada um destes procedimentos.

Os procedimentos RAL estão todos eles sujeitos a vários princípios: a *eficácia e acessibilidade* e a *equidade*.

A primeira garantia dada pelos procedimentos de RAL é, pois, a sua *eficácia e acessibilidade*. As entidades de RAL: devem assegurar que os procedimentos de RAL são eficazes, estão disponíveis e facilmente acessíveis, tanto *online* como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde se encontrem; devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento; devem ainda assegurar que os procedimentos de RAL são gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores mediante um pagamento de valor reduzido.

As entidades que tenham recebido uma reclamação devem

³⁴ Sobre a mediação, ver MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3.^a edição, 2015, Almedina, Coimbra, pp. 47 e ss.

³⁵ Com entendimento atenuado no âmbito dos conflitos do consumo. Vide nota 4.

³⁶ Cfr. MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3.^a edição, 2015, Almedina, Coimbra, p. 106.

³⁷ Sobre o modo como o árbitro o faz, vide JOÃO TRINDADE, “O papel do juiz na arbitragem de conflitos e consumo”, *Estudos de Direito do Consumidor* 3 (2001), p. 340.

notificar as partes do litígio assim que receberem todos os documentos contendo as informações relevantes com esta relacionadas. Os procedimentos de RAL devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo³⁸, prazo que pode ser prorrogado, no máximo por duas vezes, por iguais períodos, pela entidade de RAL, caso o litígio revele especial complexidade, devendo, neste caso, serem as partes informadas da prorrogação do prazo e do tempo necessário previsto para a conclusão do procedimento.

As entidades de RAL podem³⁹ manter ou aprovar regras processuais que lhes permitam *recusar o tratamento de um litígio* quando: a) o consumidor não tiver tentado previamente contactar o fornecedor de bens ou prestador de serviços em questão para expor a sua reclamação e procurar resolver o assunto (exige-se aqui um ato simultaneamente de interpelação e de tentativa de negociação); b) o litígio seja supérfluo (manifestamente improcedente) ou vexatório (que careça de justificação económica ou reparadora)⁴⁰; c) o litígio se encontrar pendente ou já tiver sido decidido por outra entidade de RAL ou por um tribunal judicial; d) o valor do litígio se situar fora dos limites de valor predeterminados pela entidade de RAL⁴¹; e) o consumidor não apresente a reclamação à entidade de RAL dentro de um prazo previamente

³⁸ Nos termos do artigo 11.º, n.º 2, se, de acordo com as suas regras processuais, uma entidade de RAL se revelar incapaz de apreciar um litígio que lhe tenha sido apresentado, esta entidade deve facultar a ambas as partes, no prazo de 15 dias úteis a contar da data de receção do processo de reclamação, uma explicação circunstanciada dos motivos que justificaram a não apreciação do litígio.

³⁹ É uma faculdade e não uma imposição, sublinhe-se.

⁴⁰ O artigo 736.º do Código de Processo Civil que considera bens absolutamente impenhoráveis aqueles cuja apreensão seja ofensiva dos bons costumes ou careça de justificação económica, pelo seu diminuto valor venal, veio substituir o artigo 822.º, n.º 2, do Código de Processo Civil anterior. Já no âmbito da vigência desse diploma, EURICO LOPES-CARDOSO, *Manual da Acção Executiva*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 1996, pág. 296, se referia à impenhorabilidade dos bens cuja apreensão só servisse para vexar ou lesar o executado.

⁴¹ Para efeitos do disposto na alínea d), do n.º 1, do artigo 11.º, da Lei n.º 144/2015, as entidades de RAL podem estabelecer limites respeitantes ao valor dos litígios para o acesso aos procedimentos de RAL, desde que esses limites não comprometam significativamente o acesso dos consumidores ao tratamento da reclamação pelas entidades de RAL.

estabelecido, o qual não pode ser inferior a um ano a contar da data em que o consumidor tenha apresentado a reclamação ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, quando estejam em causa procedimentos de natureza voluntária⁴².

O *princípio da equidade* determina que as partes devem ser tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento de RAL, devendo as regras do procedimento respeitar os seguintes princípios: a) às partes deve ser assegurado o direito de exprimirem o seu ponto de vista num prazo razoável, de receberem da entidade de RAL as alegações de facto ou de direito, as provas e os documentos invocados pela outra parte, bem como eventuais declarações e pareceres de especialistas, podendo formular observações acerca dos mesmos; b) às partes deve ser igualmente assegurado o direito de se fazerem representar ou acompanhar por advogado ou outro representante com poderes especiais, ou o direito de serem assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento; c) as partes devem ser notificadas dos resultados do procedimento de RAL, através de suporte duradouro, devendo ainda receber uma declaração que indique as razões em que se baseiam os resultados do procedimento de RAL⁴³.

Nos procedimentos de conciliação⁴⁴ deve ser assegurado às partes o direito de: a) desistirem do procedimento em qualquer momento, caso não estejam satisfeitas com o desempenho ou com o funcionamento do procedimento, devendo ser informadas desse direito antes de se iniciar a sua tramitação; b) serem informadas, antes de aceitarem ou adotarem uma solução proposta, que: i) podem aceitar, recusar ou adotar a solução proposta; ii) a participação no procedimento de RAL não os impede de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para resolver o litígio; iii) a solução proposta pela entidade de RAL pode ser diferente de uma solução obtida por via judicial que aplique as disposições

⁴² Cfr. artigo 11.º, da Lei n.º 144/2015.

⁴³ Vide o artigo 18.º da Lei da Mediação, sobre presença de advogados e de outros técnicos nas sessões de mediação. Veja-se ainda o artigo 30.º da LAV, sobre os princípios e regras do processo arbitral, e o artigo 46.º, n.º 3, alínea a), ii.

⁴⁴ Apesar da formulação desta norma, o artigo tem especial aplicação à mediação. Mas, vide, o que dissemos supra.

em vigor; c) serem informadas dos efeitos jurídicos da eventual aceitação ou adoção da solução proposta; d) antes de darem o seu consentimento à solução proposta ou a um acordo amigável, disporem de um prazo razoável para refletir.

O princípio da *legalidade*, assim denominado pelo artigo 11.º da Diretiva, determina que caso não haja conflito de leis, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado membro em que o consumidor e o fornecedor de bens ou prestador de serviços tenham a sua residência habitual⁴⁵. Caso haja conflito de leis, seja a lei aplicável ao contrato de compra e venda ou de prestação de serviços determinada nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 593/2008, ou nos termos dos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º da Convenção de Roma, de 19 de junho de 1980, sobre a Lei Aplicável às Obrigações Contratuais, a solução imposta pela entidade de RAL não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado membro em que tem a sua residência habitual.

Quanto ao princípio da *liberdade ou voluntariedade*, a Lei n.º 144/2015, veio consagrar expressamente o que a doutrina maioritária – com base no artigo 21.º, alínea h), do Decreto-lei 446/85, de 25 de outubro, que considera absolutamente proibidas as cláusulas contratuais gerais que: “*h) Excluem ou limitem de antemão a possibilidade de requerer tutela judicial para situações litigiosas que surjam entre os contratantes ou prevejam modalidades de arbitragem que não assegurem as garantias de procedimento estabelecidas na lei*” - já defendia quanto aos acordos prévios assinados por consumidores: nos termos do artigo 13.º, os acordos efetuados entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços no sentido de recorrer a uma entidade de RAL, celebrados antes da ocorrência de um litígio e através de forma escrita, não podem privar os consumidores do direito que lhes assiste de submeter o litígio à apre-

⁴⁵ A residência habitual determina-se nos termos do Regulamento (CE) n.º 593/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I), JO L 177/6, de 4 de julho de 2008.

ciação e decisão de um tribunal judicial⁴⁶. Acrescente-se ainda que as partes são previamente informadas da natureza obrigatória da decisão arbitral, devendo aceitá-la por escrito⁴⁷.

Quanto aos efeitos dos procedimentos RAL, determina o artigo 14.º, n.º 5, da Lei n.º 144/2015, que à conciliação se aplica, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 13.º da Lei da Mediação, quanto ao regime de suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição⁴⁸. Resulta desta norma que o legislador

⁴⁶ Sobre cláusulas arbitrais abusivas, vide os Acórdãos do TJ C-168/05, *Elisa María Mostaza Claro contra Centro Móvil Milenium SL*, de 26 de outubro de 2006, e C-40/08, *Asturcom Telecomunicaciones SL contra Cristina Rodríguez Nogueira*, de 6 de outubro de 2009.

⁴⁷ Naturalmente, este dever não existe nas situações de arbitragem necessária para uma das partes.

⁴⁸ O artigo 13.º da Lei da Mediação determina que: “1 - *As partes podem, previamente à apresentação de qualquer litígio em tribunal, recorrer à mediação para a resolução desses litígios. 2 - O recurso à mediação suspende os prazos de caducidade e prescrição a partir da data em que for assinado o protocolo de mediação ou, no caso de mediação realizada nos sistemas públicos de mediação, em que todas as partes tenham concordado com a realização da mediação. 3 - Os prazos de caducidade e prescrição retomam-se com a conclusão do procedimento de mediação motivada por recusa de uma das partes em continuar com o procedimento, pelo esgotamento do prazo máximo de duração deste ou ainda quando o mediador determinar o fim do procedimento. 4 - Para os efeitos previstos nos números anteriores, é considerado o momento da prática do ato que inicia ou conclui o procedimento de mediação, respetivamente. 5 - Os atos que determinam a retoma do prazo de caducidade e prescrição previstos no n.º 3 são comprovados pelo mediador ou, no caso de mediação realizada nos sistemas públicos de mediação, pela entidade gestora do sistema público onde tenha decorrido a mediação. 6 - Para os efeitos previstos no presente artigo, o mediador ou, no caso de mediação realizada nos sistemas públicos de mediação, as respetivas entidades gestoras devem emitir, sempre que solicitado, comprovativo da suspensão dos prazos, do qual constam obrigatoriamente os seguintes elementos: a) Identificação da parte que efetuou o pedido de mediação e da contraparte; b) Identificação do objeto da mediação; c) Data de assinatura do protocolo de mediação ou, no caso de mediação realizada nos sistemas públicos de mediação, data em que as partes tenham concordado com a realização da mediação; d) Modo de conclusão do procedimento, quando já tenha ocorrido; e) Data de conclusão do procedimento, quando já tenha ocorrido*”. A suspensão do prazo para o exercício dos direitos durante a tentativa de RAL já está consagrada no artigo 15.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96 “2 - *Quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º*”, e no artigo 5.º-A, n.º 4, do Decreto-lei n.º 67/2003, de 8 de abril, sobre a venda de bens de consumo: “*durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens com o objectivo de realização das operações de reparação ou substituição, bem como durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor, com excepção da arbitragem*”. Vide DULCE LOPES e AFONSO PATRÃO, *Lei da Mediação Anotada*, Almedina,

não só salvaguarda a aplicação do regime geral da mediação nos conflitos do consumo, como aceita a conciliação fora do âmbito das providências desenvolvidas pela entidade julgadora do caso (o juiz ou o árbitro), salvaguardando, também nesses outros casos, o efeito suspensivo do prazo pelo recurso ao procedimentos RAL e a partir do momento em que as partes tenham acordado na realização da conciliação.

3. Resolução de litígios entre consumidores e profissionais, em linha – a plataforma de RLL

O outro pilar da RAL de consumo é constituído pelo Regulamento 514/2013, onde se prevê a criação de uma plataforma de RLL que proporcione aos consumidores e aos comerciantes um *ponto único de entrada* para a resolução extrajudicial de litígios em linha, através das entidades de RAL - credenciadas e inseridas nas listas RAL nacionais – obrigatoriamente registadas eletronicamente na plataforma⁴⁹. Como veremos adiante, mais do que resolução extrajudicial de litígios em linha, a plataforma oferece um pólo único de receção das queixas apresentadas e trata do subsequente direcionamento do litígio para uma entidade RAL disponível.

Os litígios abrangidos pela plataforma são todos aqueles relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços *em linha* entre *um consumidor residente na União e um comerciante estabelecido na União*. Dirigida às transações *online*, a plataforma não distingue entre os litígios nacionais e os transfronteiriços; a razão prende-se com as eventuais distorções da concorrência que daí poderiam advir. O Regulamento 524/2013 é também aplicável à resolução extrajudicial de litígios iniciados por um comerciante contra um consumidor, na medida em que a legislação do Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual permita que esses litígios sejam resolvidos através da intervenção de uma entidade de RAL, o que não acontece por ora em Portugal.

Tal como vimos suceder relativamente à existência de

Coimbra, 2014, pp. 91 e ss.

⁴⁹ Cfr. artigo 6.º, n.º 6.

meios de resolução alternativa de litígios, o artigo 14.º do Regulamento impõe, igualmente, aos profissionais estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e aos mercados em linha estabelecidos na União que disponibilizem nos seus sítios web uma ligação eletrónica à Plataforma, que deve ser facilmente acessível aos consumidores.

A criação da plataforma cabe à Comissão, que também é responsável pelo seu funcionamento⁵⁰, incluindo todas as funções de tradução necessárias ao objetivo do Regulamento 524/2013, à sua manutenção, ao seu financiamento e à segurança dos dados dela constantes. A plataforma deve ser de fácil utilização, deve assegurar que a RLL seja acessível e utilizável por todos os utilizadores, incluindo, na medida do possível, os utilizadores vulneráveis, e deve ser um sítio web interativo, gratuito e acessível em linha em todas as línguas oficiais das instituições da União, quer nos sítios web que prestam informações aos cidadãos e às empresas na União e, em particular, através do portal “*A sua Europa*”. Mas, sobretudo, a plataforma europeia de RLL (“plataforma de RLL”) deve facilitar a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes, *em linha e por via extrajudicial*, de forma independente, imparcial, transparente, eficaz, célere e justa.

Os Estados-Membros devem, em primeiro lugar, designar um *ponto de contacto de RLL* e comunicar o seu nome e as suas coordenadas à Comissão. Cada ponto de contacto de RLL – que deve dispor pelo menos de dois conselheiros de RLL (“*conselheiros de RLL*”) - presta assistência na resolução de litígios relativos a queixas apresentadas através da plataforma de RLL, cabendo-lhe, nos termos do artigo 7.º, n.º 2⁵¹, facilitar, se tal lhe for solicitado, a comunicação entre as partes e a entidade competente de RAL, o que pode consistir, nomeadamente, em: i) ajudar à apresen-

⁵⁰ A Plataforma entrará em funcionamento a 16 de janeiro de 2016.

⁵¹ Nos termos do n.º 3, do artigo 7.º, o ponto de contacto de RLL não é obrigado a desempenhar as funções enumeradas no n.º 2 no caso de litígios em que as partes tenham a sua residência habitual no mesmo Estado-Membro. Não obstante, os Estados-Membros podem decidir, tendo em conta as circunstâncias nacionais, que o ponto de contacto de RLL desempenhe uma ou mais funções enumeradas no n.º 2.

tação da queixa e, se necessário, da documentação relevante, ii) prestar às partes e às entidades de RAL informações gerais acerca dos direitos dos consumidores em matéria de contratos de venda e de serviços no Estado-Membro do ponto de contacto de RLL ao qual pertença o conselheiro de RLL em causa, iii) prestar informações sobre o funcionamento da plataforma de RLL; iv) prestar explicações às partes sobre as regras processuais aplicadas pelas entidades de RAL identificadas; v) informar o autor da queixa acerca de outras vias de recurso, caso o litígio não possa ser dirimido através da plataforma de RLL⁵². Em Portugal, é ao Centro Europeu do Consumidor que cabe auxiliar os consumidores a aceder à entidade de RAL, competindo-lhe desempenhar as funções acima referidas relativamente a reclamações apresentadas através da plataforma de resolução de litígios em linha e que tenham por objeto, relembramos, litígios de consumo nacionais ou transfronteiriços resultantes de comércio eletrónico⁵³. A Comissão, por sua vez, criará uma *rede de pontos de contacto* (“*rede de pontos de contacto de RLL*”) que permitirá a cooperação entre os pontos de contacto e que contribuirá para o desempenho das suas funções⁵⁴.

Em segundo lugar, os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL, os centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor, as autoridades competentes definidas no artigo 18.º, n.º 1, da Diretiva 2013/11/UE (em Portugal, a Direção-Ge-

⁵² O ponto de contacto deve, ainda, apresentar, de dois em dois anos, um relatório de atividade à Comissão e aos Estados-Membros, baseado na experiência prática adquirida com o exercício das suas funções.

⁵³ Cfr. artigo 20.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015.

⁵⁴ Nos termos do artigo 9.º do Regulamento de Execução 1051/2015, sobre cooperação entre pontos de contacto de RLL, os pontos de contacto de RLL devem proporcionar, o melhor que puderem, apoio no âmbito da resolução de litígios relacionados com queixas apresentadas através da plataforma de RLL, como previsto no artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 524/2013. Os conselheiros de RLL devem, sem demora, prestar auxílio e proceder ao intercâmbio de informações com conselheiros dos outros pontos de contacto de RLL, a fim de facilitarem o desempenho das suas funções. Por outro lado, qualquer conselheiro de RLL que tenha acesso a informações relativas a um litígio, incluindo dados pessoais, deve conceder acesso a essas informações aos conselheiros dos outros pontos de contacto de RLL, desde que tal seja necessário para o desempenho das funções referidas no artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 524/2013.

ral do Consumidor) e, se adequado, os organismos designados para prestar assistência, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE (em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor⁵⁵) disponibilizem uma ligação eletrónica à plataforma de RLL, e devem ainda incentivar as associações de consumidores e as associações empresariais a fazer o mesmo.

A plataforma de RLL tem, entre outras, as seguintes *funções*: disponibilizar um formulário eletrónico que pode ser preenchido pelo autor da queixa (alínea a)); b) informar a parte requerida sobre a queixa (alínea b)); identificar a entidade ou entidades de RAL competentes e transmitir a queixa à entidade de RAL a que as partes decidiram recorrer de comum acordo, nos termos do artigo 9.º (alínea c)); disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às partes e à entidade de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha através da plataforma de RLL (alínea d)); disponibilizar às partes e à entidade de RAL a tradução das informações necessárias à resolução do litígio, trocadas através da plataforma de RLL (alínea e)); disponibilizar um formulário eletrónico através do qual as entidades de RAL transmitam as informações referidas no artigo 10.º, alínea c) do Regulamento ou seja, a data da receção do processo e o objeto do litígio e a data da conclusão e o resultado do procedimento (alínea f))⁵⁶.

O *procedimento de RLL* começa com a *apresentação de uma*

⁵⁵ Vide *infra*.

⁵⁶ Cabe-lhe, ainda, disponibilizar um sistema de retroação que permita às partes exprimirem os seus pontos de vista sobre o funcionamento da plataforma de ODR e sobre a entidade de RAL que tratou do seu litígio (alínea g)) e, nos termos da alínea h), facultar ao público os seguintes elementos: i) informações de carácter geral sobre a RAL como meio de resolução extrajudicial de litígios, ii) informações relativas às entidades de RAL competentes para tratar dos litígios abrangidos pelo regulamento, e inseridas na lista de entidades RAL, iii) um guia em linha sobre a forma de apresentar as queixas através da plataforma de RLL, iv) informações, incluindo as coordenadas, sobre os pontos de contacto de RLL designados pelos Estados-Membros e dados estatísticos sobre o resultado dos litígios transmitidos às entidades de RAL através da plataforma de RLL. A Comissão deve assegurar que estas informações sejam exatas, atualizadas e disponibilizados de forma clara, compreensível e facilmente acessível.

queixa. Para apresentar uma queixa à plataforma de RLL, o autor deve preencher o formulário eletrónico, que deve ser de fácil utilização e facilmente acessível na plataforma de RLL⁵⁷. As informações transmitidas pelo consumidor devem ser suficientes para determinar a entidade competente de RAL, e o autor da queixa pode anexar documentos para instruir a queixa. Só são tratados através do formulário eletrónico e dos seus anexos dados exatos, pertinentes e que não sejam desproporcionados em relação às finalidades para as quais são recolhidos.

As queixas apresentadas à plataforma de RLL só são tratadas se todos os campos necessários do formulário eletrónico de queixa estiverem preenchidos⁵⁸. Se o formulário de queixa não estiver devidamente preenchido, o autor da queixa é informado de que a queixa será abandonada enquanto não tiverem sido prestadas as informações em falta⁵⁹.

Após receção de um formulário de queixa devidamente preenchido, a plataforma de RLL transmite⁶⁰, de forma facilmente compreensível e sem demora, à parte requerida, numa das línguas oficiais das instituições da União escolhidas por essa parte, a queixa juntamente com os seguintes dados: a necessidade de as partes chegarem a acordo relativamente a uma entidade de RAL à qual a queixa seja transmitida, e que, se as partes não chegarem a acordo ou não for identificada uma entidade competente de

⁵⁷ Nos termos do artigo 2.º do Regulamento de Execução 1051/2015, o formulário eletrónico de queixa a apresentar à plataforma de RLL deve estar acessível aos consumidores e comerciantes em todas as línguas oficiais das instituições da União. O autor da queixa deve ter a possibilidade de guardar um projeto do formulário eletrónico de queixa na plataforma de RLL, bem como de aceder ao projeto e de o editar antes de apresentar a versão final do formulário eletrónico de queixa totalmente preenchido. Os projetos de formulário eletrónico de queixa que não estejam totalmente preenchidos e não sejam apresentados devem ser automaticamente apagados da plataforma de RLL seis meses após a sua criação.

⁵⁸ Que estão indicadas no anexo ao Regulamento n.º 524/2013.

⁵⁹ Cfr. artigo 9.º do Regulamento.

⁶⁰ Nos termos do artigo 3.º do Regulamento de Execução: “*Após receção do formulário eletrónico de queixa totalmente preenchido, a plataforma de RLL deve enviar uma mensagem eletrónica normalizada para o endereço eletrónico da parte requerida que foi indicado no formulário pelo autor da queixa, informando-a de que foi apresentada uma queixa contra si e dando acesso às informações referidas no artigo 9.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 524/2013*”.

RLL, a queixa será abandonada (alínea a)); a entidade ou entidades competentes de RAL para conhecer da queixa, se estiverem referidas no formulário eletrónico de queixa ou se forem identificadas pela plataforma de RLL com base nas informações prestadas nesse formulário (alínea b)). Caso a parte requerida seja um comerciante, a Plataforma emite um convite para que este declare, no prazo de 10 dias, se se compromete ou é obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica para a resolução de litígios que o oponham aos consumidores, ou, no caso de não ser obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, se está disposto a recorrer a qualquer entidade ou entidades de RAL credenciada⁶¹. A Plataforma fornece ainda o nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que a parte requerida estiver estabelecida ou for residente habitual, bem como uma breve descrição das suas funções⁶².

Logo que receba as informações da parte requerida, a Plataforma de RLL comunica, de forma facilmente compreensível e sem demora, ao autor da queixa, numa das línguas oficiais das instituições da União por ele escolhida, as informações a que se refere o n.º 3, alínea a), ou seja, a necessidade de as partes chegarem a acordo relativamente a uma entidade de RAL à qual a queixa seja transmitida, e que, se as partes não chegarem a acordo ou não for identificada uma entidade competente de RLL, a queixa será abandonada, bem como, caso o autor da queixa seja um con-

⁶¹ Caso a parte requerida seja um consumidor e o comerciante seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, um convite para chegar a acordo, no prazo de 10 dias, sobre essa entidade de RAL, ou, caso o comerciante não seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, um convite para escolher uma ou várias entidades de RAL referidas na alínea b).

⁶² Nos termos do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento. No caso de não ser identificada uma entidade de RAL competente no formulário eletrónico de queixa, a plataforma de RLL deve apresentar à parte requerida uma lista indicativa de entidades de RAL, a fim de facilitar a identificação da entidade de RAL competente. Esta lista deve basear-se nos seguintes critérios: os endereços geográficos das partes no litígio e o domínio a que o litígio diz respeito. As partes devem ter acesso, em qualquer momento, à lista de todas as entidades de RAL registadas na plataforma de RLL e podem recorrer a uma ferramenta de pesquisa, disponível na plataforma de RLL, para identificar, entre as entidades de RAL registadas na plataforma, a entidade de RAL competente para tratar o litígio.

sumidor, as informações sobre a entidade ou entidades de RAL indicadas pelo comerciante, bem como um convite para chegar a acordo no prazo de 10 dias sobre uma entidade de RAL⁶³. A Plataforma indica ainda o nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que o autor da queixa estiver estabelecido ou for residente habitual, bem como uma breve descrição das suas funções.

As informações sobre a entidade RAL devem incluir uma descrição das seguintes características: o nome, as coordenadas e o endereço do sítio web da entidade de RAL (alínea a)); as despesas inerentes ao procedimento de RAL, se as houver (alínea b)); a língua ou línguas em que o procedimento de RAL pode ser conduzido (alínea c)); a duração média da tramitação do procedimento de RAL (alínea d)); o carácter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante do procedimento de RAL (alínea e)); os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio de acordo com o artigo 5.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE⁶⁴.

A plataforma de RLL transmite automaticamente e sem demora a queixa à entidade de RAL à qual as partes tenham decidido recorrer, que deverá comunicar, também sem demora, às partes se aceita ou recusa conhecer do litígio. A entidade de RAL que tenha aceite tratar o litígio informa igualmente as partes das suas regras processuais e, se aplicável, dos custos do procedimento de resolução de litígios em causa⁶⁵.

⁶³ Caso o autor da queixa seja um comerciante e este não seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, as informações sobre a entidade ou entidades de RAL indicadas pelo consumidor de acordo com o n.º 3, alínea d), bem como um convite para chegar a acordo no prazo de 10 dias sobre uma entidade de RAL.

⁶⁴ Transposto pelo artigo 11.º, n.º 1, da lei n.º 144/2015.

⁶⁵ Nos termos do artigo 5.º do Regulamento de Execução, “1. *As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL e que tenham aceite tratar um litígio devem, sem demora após receção do processo completo de queixa relativo a esse litígio, comunicar à plataforma de RLL a data de receção do mesmo e o objeto do litígio.* 2. *A data de receção do processo completo de queixa marca o início do período de 90 dias referido no artigo 8.º, alínea e), da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho*”. As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL e que se recusem a tratar um litígio devem comunicar a recusa à plataforma de RLL sem demora

Se as partes não chegarem a acordo sobre uma entidade de RAL no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário de queixa, ou se a entidade de RAL recusar conhecer do litígio, a queixa é abandonada⁶⁶ e o autor da queixa é informado da possibilidade de contactar um conselheiro de RLL a fim de obter informações gerais sobre outras vias de recurso.

A entidade RAL, que tenha aceitado tratar um litígio nos termos do artigo 9.º do Regulamento 513/2014, conclui o procedimento de RAL no prazo de referido no artigo 8.º, alínea e), da Diretiva 2013/11/UE⁶⁷. Não deve requerer a comparência das partes ou dos seus representantes, salvo se as suas regras processuais previrem essa hipótese e as partes derem o seu acordo⁶⁸.

Sublinhe-se, ainda que a entidade RAL não é obrigada a conduzir o procedimento de RAL através da plataforma de RLL, ou seja, a Plataforma não atua necessariamente como um meio de resolução de litígios em linha; ela poderá servir apenas como um ponto de entrada e de direcionamento das queixas, se a entidade RAL nacional assim o entender.

após terem tomado essa decisão. As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL devem comunicar à mesma, sem demora após a conclusão do litígio, a data de conclusão do procedimento de RAL, bem como o respetivo resultado. Tal inclui a situação em que ambas ou uma das partes se retira do procedimento, em conformidade com o artigo 9.º, n.º 2, alínea a), da Diretiva 2013/11/UE.

⁶⁶ Nos termos do artigo 6.º do Regulamento de Execução, os litígios apresentados através da plataforma de RLL não são tratados, e são considerados concluídos, em especial quando: a) a parte requerida declarar não estar disposta a recorrer a uma entidade de RAL; b) as partes não chegarem a acordo sobre uma entidade de RAL para tratar o litígio no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário eletrónico de queixa; c) a entidade de RAL acordada pelas partes se recusar a tratar o litígio. A data da ocorrência de qualquer um dos eventos referidos nas alíneas a) a c) é a data de conclusão do litígio. Os dados pessoais relativos aos litígios referidos no n.º 1, alíneas a) a c), devem ser apagados da plataforma o mais tardar seis meses após a sua conclusão.

⁶⁷ Nos termos do artigo 8.º do RLL, a plataforma de RLL dá às partes num litígio a possibilidade de exprimirem os seus pontos de vista, nos termos do artigo 5.º, n.º 4, alínea g), do Regulamento (UE) n.º 524/2013, após a conclusão do procedimento de RAL e durante os seis meses subsequentes.

⁶⁸ A entidade RAL comunica sem demora as seguintes informações à plataforma de RLL: i) a data de receção do processo do litígio, ii) o objeto do litígio, iii) a data de conclusão do procedimento de RAL, iv) o resultado do procedimento de RAL.

Por último, uma palavra sobre a composição do litígio.

O *acordo de mediação*, nos termos do artigo 9.º da Lei da Mediação, tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, quando: a) diga respeito a litígio que possa ser objeto de mediação e para o qual a lei não exija homologação judicial; b) as partes tenham capacidade para a sua celebração; c) tenha sido obtido por via de mediação realizada nos termos legalmente previstos; d) o seu conteúdo não viole a ordem pública; e e) em que tenha participado mediador de conflitos inscrito na lista de mediadores de conflitos organizada pelo Ministério da Justiça (exceto se se tratar de uma mediação realizada no âmbito de um sistema público de mediação)⁶⁹. Nos termos do artigo 9.º, n.º 4: “*Tem igualmente força executiva o acordo de mediação obtido por via de mediação realizada noutra Estado membro da União Europeia que respeite o disposto nas alíneas a) e d) do n.º 1, se o ordenamento jurídico desse Estado também lhe atribuir força executiva*”.

A *decisão arbitral* tomada pela entidade RAL nacional é, em regra, definitiva⁷⁰, sendo apenas impugnável nos termos gerais dos artigos 46.º, 51 e 54.º da LAV. Como é sabido – e de acordo com a ideia de que as partes ao cometerem a decisão do litígio a um árbitro, quiseram que esta fosse definitiva e que os tribunais estaduais fossem afastados da sua resolução⁷¹ –, nos termos do artigo 39.º da LAV, a decisão arbitral só é suscetível de recurso para o tribunal estadual competente no caso de as partes terem expressamente previsto tal possibilidade na convenção de arbitragem e desde que a causa não haja sido decidida segundo a equidade ou mediante composição amigável⁷². Note-se, todavia,

⁶⁹ Sobre o acordo de mediação, vide OLINDA GARCIA, “Gestão contratual do risco processual – a mediação na resolução de conflitos em Direito Civil e Comercial”, neste volume.

⁷⁰ Sobre a execução das decisões arbitrais, vide PEDRO SIZA VIEIRA, “A execução de decisões arbitrais proferidas em arbitragens domésticas”, em AGOSTINHO PEREIRA DE MIRANDA ET AL., *Estudos de Direito da Arbitragem em Homenagem a Mário Raposo*, Universidade Católica Editora, 2015, pp. 223 e ss; MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Arbitragem*, Almedina, Coimbra, 2015, anot. ao artigo 47.º, pp. 466 e ss, e ao artigo 48.º, pp. 469 e ss.

⁷¹ ANTÓNIO SAMPAIO CAMELO, *A impugnação da sentença arbitral*, Coimbra Editora, 2014, p. 10.

⁷² Vide ARMINDO RIBEIRO MENDES, “Equidade e composição amigável na Nova Lei de Arbitragem Voluntária”, *Estudos em Homenagem a Miguel Galvão*

que, nos termos do artigo 53.º da LAV, tratando-se de arbitragem internacional⁷³ – ou seja, aquela que apresentando sinais de estraneidade, se situa em território português⁷⁴ - a sentença do tribunal arbitral é irrecorrível, a menos que as partes tenham expressamente acordado a possibilidade de recurso para outro tribunal arbitral e, cumulativamente, hajam regulado *os termos* desse recurso⁷⁵, diretamente ou por remissão para um regulamento de arbitragem⁷⁶.

As causas de anulabilidade da decisão arbitral são, pois, aquelas indicadas no artigo 46.º n.º 3, a) e b), da LAV⁷⁷, e a deci-

Telles II, org. por JORGE MIRANDA ET AL., Almedina, 2012, pp. 165 e ss., e MANUEL CARNEIRO DA FRADA, “A Equidade (ou a ‘Justiça com Coração’) - a propósito da decisão arbitral segundo a equidade”, *Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Jorge Miranda VI*, FDUL, 2012, pp. 295 e ss.

⁷³ Que não se confunde com a arbitragem estrangeira, ou seja, a que nos termos do artigo 61.º tem a sua sede localizada no estrangeiro. Cfr. RUI MOURA RAMOS, “Arbitragem estrangeira e reconhecimento de sentenças arbitrais estrangeiras no novo direito português da arbitragem”, *Estudos em Homenagem a António Barbosa de Melo*, Almedina, 2013, p. 842. O nosso legislador não ignorou, contudo, as arbitragens estrangeira. Vide, por exemplo, os artigos 27.º, n.º 1, 28.º, n.º 1, alínea a), iii, e 29.º da LAV. Sobre a arbitragem internacional, vide MARIA HELENA BRITO, “As novas regras sobre a arbitragem internacional. Primeiras reflexões”, *Estudos em Homenagem a Miguel Galvão Telles II*, org. por JORGE MIRANDA ET AL., Almedina, 2012, pp. 27 e ss.

⁷⁴ Sobre o recurso ao critério da sede e a importância dos tribunais estaduais no exercício de certas funções de assistência e controlo no quadro da arbitragem, RUI MOURA RAMOS, *idem*, pp. 843-844.

⁷⁵ Sob pena de nulidade devido ao conteúdo indeterminado da cláusula, na opinião de MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Arbitragem*, Almedina, Coimbra, 2015, anot. ao artigo 53.º, p. 523.

⁷⁶ DÁRIO MOURA VICENTE (coord.), *Lei da Arbitragem Voluntária Anotada*, 2.ª ed., Almedina, Coimbra, 2015, anot. ao artigo 53.º, p. 136.

⁷⁷ A sentença arbitral só pode ser anulada pelo tribunal estadual competente se: a) A parte que faz o pedido demonstrar que: i) Uma das partes da convenção de arbitragem estava afetada por uma incapacidade; ou que essa convenção não é válida nos termos da lei a que as partes a sujeitaram ou, na falta de qualquer indicação a este respeito, nos termos da presente lei; ou ii) Houve no processo violação de alguns dos princípios fundamentais referidos no n.º 1 do artigo 30.º com influência decisiva na resolução do litígio; ou iii) A sentença se pronunciou sobre um litígio não abrangido pela convenção de arbitragem ou contém decisões que ultrapassam o âmbito desta; ou iv) A composição do tribunal arbitral ou o processo arbitral não foram conformes com a convenção das partes, a menos que esta convenção contrarie uma disposição da presente lei que as partes não possam derrogar ou, na falta de uma tal convenção, que não foram conformes com a presente lei e, em qualquer

são arbitral tem de ser impugnada no prazo de 60 dias a contar da data em que a parte que pretenda essa anulação recebeu a notificação da sentença ou, se tiver sido feito um requerimento de retificação ou esclarecimento, no termos do artigo 45.º, a partir da data em que o tribunal arbitral tomou uma decisão sobre esse requerimento, perante o Tribunal da Relação competente, de acordo com o artigo 59.º, n.º 1, alínea f).

A decisão arbitral estrangeira só tem eficácia em Portugal se for reconhecida pelo tribunal estadual português competente, ou seja, o Tribunal da Relação em cujo distrito se situe o domicílio da pessoa contra quem se pretenda fazer valer a sentença arbitral estrangeira⁷⁸. O Estado português - bem como todos os países da União Europeia⁷⁹ - é signatário da Convenção Sobre o Reconhecimento e Execução de Sentenças Estrangeiras, celebrada em Nova Iorque a 10 de junho de 1958⁸⁰, o que significa que o reconhecimento e a execução da sentença só serão recusados nas situações previstas no artigo V daquela Convenção⁸¹.

dos casos, que essa desconformidade teve influência decisiva na resolução do litígio; ou v) O tribunal arbitral condenou em quantidade superior ou em objeto diverso do pedido, conheceu de questões de que não podia tomar conhecimento ou deixou de pronunciar-se sobre questões que devia apreciar; ou vi) A sentença foi proferida com violação dos requisitos estabelecidos nos n.ºs 1 e 3 do artigo 42.º; ou vii) A sentença foi notificada às partes depois de decorrido o prazo máximo para o efeito fixado de acordo com ao artigo 43.º; ou b) O tribunal verificar que: i) O objeto do litígio não é suscetível de ser decidido por arbitragem nos termos do direito português; ii) O conteúdo da sentença ofende os princípios da ordem pública internacional do Estado português. Sobre os fundamentos de anulação, ANTÓNIO SAMPAIO CAMELO, *A impugnação da sentença arbitral*, Coimbra Editora, 2014, pp. 35 e ss; MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Arbitragem*, Almedina, Coimbra, 2015, anot. ao artigo 46.º, pp. 60 e ss; DÁRIO MOURA VICENTE (coord.), *Lei da Arbitragem Voluntária Anotada*, 2.ª ed., Almedina, Coimbra, 2015, anot. ao artigo 46.º, pp. 120 e ss; PEDRO METELLO DE NÁPOLES e CARLA GÓIS COELHO, “A arbitragem e os tribunais estaduais – alguns aspectos práticos”, *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação* 5 (2012), pp. 215 e ss.

⁷⁸ Cfr. artigo 59.º, 1, alínea h), da LAV.

⁷⁹ http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration/NYConvention_status.html

⁸⁰ Ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 52/94, de 8 de julho.

⁸¹ O artigo V determina que: “1. O reconhecimento e a execução da sentença só serão recusados, a pedido da Parte contra a qual for invocada, se esta Parte fornecer à autoridade competente do país em que o reconhecimento e a execução forem pedidos a prova:

4. Síntese Conclusiva

O novo quadro regulatório dos meios de resolução alternativa de conflitos do consumo vem possibilitar às partes uma forma mais rápida e eficaz de fazerem valer os seus direitos, em especial naquelas situações em que tal se revelava particularmente difícil: nas transações *online* e transfronteiriças. Todavia, se o con-

a) da incapacidade das Partes outorgantes da convenção referida no artigo II, nos termos da lei que lhes é aplicável, ou da invalidade da referida convenção ao abrigo da lei a que as Partes a sujeitaram ou, no caso de omissão quanto à lei aplicável, ao abrigo da lei do país em que for proferida a sentença; ou b) de que a Parte contra a qual a sentença é invocada não foi devidamente informada quer da designação do árbitro quer do processo de arbitragem, ou de que lhe foi impossível, por outro motivo, deduzir a sua contestação; ou c) de que a sentença diz respeito a um litígio que não foi objeto nem da convenção escrita nem da cláusula compromissória, ou que contém decisões que extravasam os termos da convenção escrita ou da cláusula compromissória; no entanto, se o conteúdo da sentença referente a questões submetidas à arbitragem puder ser destacado do referente a questões não submetidas à arbitragem, o primeiro poderá ser reconhecido e executado; ou d) de que a constituição do tribunal arbitral ou o processo de arbitragem não estava em conformidade com a convenção das Partes ou, na falta de tal convenção, de que não estava em conformidade com a lei do país onde teve lugar a arbitragem; ou e) de que a sentença ainda não se tornou obrigatória para as Partes, foi anulada ou suspensa por uma autoridade competente do país em que, ou segundo a lei do qual, a sentença foi proferida”. Nos termos do n.º 2, poderão igualmente ser recusados o reconhecimento e a execução de uma sentença arbitral se a autoridade competente do país em que o reconhecimento e a execução foram pedidos constatar: a) que, de acordo com a lei desse país, o objeto de litígio não é suscetível de ser resolvido por via arbitral; ou b) que o reconhecimento ou a execução da sentença são contrários à ordem pública desse país. O artigo 6.º da Convenção, por sua vez, estabelece que: “*Se a anulação ou a suspensão da sentença for requerida à autoridade competente prevista no artigo v, n.º 1, alínea e), a autoridade perante a qual a sentença for invocada poderá, se o considerar adequado, diferir o momento da sua decisão relativa à execução da sentença; poderá igualmente, a requerimento da parte que solicitar a execução da sentença, exigir da outra Parte a prestação das garantias adequadas*”. Vide JOSÉ MIGUEL JÚDICE e ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Do reconhecimento e execução de decisões estrangeiras ao abrigo da Convenção de Nova York – Anotação ao acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 19/03/2009” em *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação* 3 (2010), pp 145 e ss, e JOÃO LUÍS MOTA DE CAMPOS e CARLOS ALMEIDA, “O reconhecimento e a execução de sentenças arbitrais no quadro da Convenção de Nova Iorque de 1958: alguns desenvolvimentos comparados”, em AGOSTINHO PEREIRA DE MIRANDA ET AL., *Estudos de Direito da Arbitragem em Homenagem a Mário Raposo*, Universidade Católica Editora, 2015, pp.67 e ss.

sumidor tem agora uma plataforma que lhe garante um ponto único de entrada para as suas queixas, é de prever que a incerteza se transfira para a final do processo, nomeadamente, para a fase do reconhecimento e da execução do acordo ou da decisão final.

De qualquer modo, a ação europeia é especialmente meritória, na medida em que conduzirá a um levantamento de todas as entidades RAL a atuarem na Europa e à sua credenciação e controlo por entidades nacionais competentes. Da promoção do diálogo entre as várias entidades RAL, espera-se que resulte uma maior uniformização de procedimentos e de resultados, sem dúvida uma maior garantia de equidade para o consumidor.