



**ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS,
DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS**

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR
PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA DA
REPÚBLICA**

Ofício n.º 447/XIII/1ª – CACDLG/2018

Data: 26-04-2018

NU: 599955

ASSUNTO: Parecer sobre a Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV).

Para os devidos efeitos, junto se envia o parecer relativo à Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV) - Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo, tendo as respetivas partes I e III sido aprovadas por unanimidade, verificando-se a ausência do PEV, na reunião de 26 de abril de 2018 da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias.

Com os melhores cumprimentos,

O PRESIDENTE DA COMISSÃO

(Bacelar de Vasconcelos)



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS

PARECER

PROPOSTA DE LEI N.º 115/XIII/3.ª (GOV) – ALTERA O FUNCIONAMENTO E ENQUADRAMENTO DAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO

PARTE I - CONSIDERANDOS

I. a) Nota introdutória

O Governo tomou a iniciativa de apresentar, em 22 de março de 2018, a **Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª** – *“Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo”*.

Esta apresentação foi efetuada nos termos do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 197.º da Constituição da República Portuguesa e do artigo 118.º do Regimento da Assembleia da República, reunindo os requisitos formais previstos no artigo 124.º desse mesmo Regimento, com exceção do seu n.º 3, uma vez que, apesar de referir na exposição de motivos que *“foi criado um grupo de trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, através do Despacho n.º 6590/2016, da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, de 19 de maio, e cujas conclusões resultam na apresentação da presente proposta de lei”*, o Governo não fez acompanhar a presente iniciativa de tais conclusões.



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Por despacho de Sua Excelência o Presidente da Assembleia da República, datado de 26 de março de 2018, a iniciativa vertente baixou à Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias (que é a comissão competente), em conexão com a Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas, para emissão do respetivo parecer.

A Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias solicitou, em 28 de março de 2018, a emissão de parecer ao Conselho Superior da Magistratura, ao Conselho Superior do Ministério Público e à Ordem dos Advogados.

I b) Do objeto, conteúdo e motivação da iniciativa

A Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.^a (GOV) visa alterar o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

De acordo com a exposição de motivos desta iniciativa, “[r]econhecendo-se a relevância da resolução alternativa de litígios de consumo como solução extrajudicial simples, célere e acessível para resolver litígios entre consumidores e empresas, o Governo entendeu ser necessário construir soluções novas e eficazes para promover e implementar uma rede nacional de arbitragem de consumo plenamente eficaz, eficiente e de qualidade, constituída por entidades de resolução alternativa de litígios de consumo com estruturas administrativas e financeiras equilibradas”.

Nesse sentido, o Governo propõe, em síntese, as seguintes alterações à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (cfr. artigos 1.º a 3.º da Proposta de Lei):

- Obriga as entidades agregadas na rede de arbitragem de consumo a utilizar o sistema de informação comum e adotar procedimentos harmonizados nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

consumo, incluindo o regulamento harmonizado promovido pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça – cfr. alteração ao n.º 3 do artigo 4.º;

- Atribui à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça a coordenação e a supervisão do funcionamento da rede de arbitragem de consumo, definindo as respetivas competências, das quais se destaca a apresentação ao membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor e ao membro do Governo responsável pela área da Justiça, até 30 de abril de cada ano, de um relatório sobre o funcionamento da rede de arbitragem de consumo – cfr. novos n.ºs 4 a 6 do artigo 4.º;
- Obriga as entidades de RAL (resolução alternativa de litígios) a possuírem e a disponibilizarem livro de reclamações, definindo a Direção-Geral do Consumidor como autoridade de controlo de mercado competente – cfr. nova alínea i) do n.º 1 e novo n.º 3 do artigo 6.º;
- Obriga os centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede a promover ações de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL, em função da matéria, nomeadamente nas áreas dos serviços públicos essenciais, competindo a cada centro de arbitragem de conflitos de consumo assegurar as condições materiais e técnicas para a realização dessas ações de formações – cfr. novos n.ºs 3 e 4 do artigo 7.º;
- Integra nas obrigações de transparência das entidades de RAL o cumprimento das obrigações de qualidade de serviço previstas nos protocolos de cooperação e no regulamento harmonizado – nova alínea n) do n.º 1 do artigo 9.º;
- Incumbe as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais de garantir a prestação de apoio técnico e financeiro aos centros de arbitragem de conflitos de



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, bem como financiar os centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo. O financiamento destes centros é composto por duas partes, uma fixa e outra variável. A parte fixa é composta por financiamento atribuído pelo Estado, através da Direção-Geral da Política da Justiça e em partes iguais por cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais, sendo os respetivos montantes e datas de pagamento fixados por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Justiça e da defesa do consumidor. A parte variável do financiamento, a pagar trimestralmente nos termos definidos nos protocolos de colaboração, é atribuída pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, sendo que a atribuição da totalidade da parte variável depende de o centro de arbitragem de conflitos de consumo, no ano precedente ao da atribuição do referido montante, ter cumprido os objetivos de qualidade de serviço e as obrigações decorrentes do protocolo de cooperação – cfr. novo artigo 4.º-A;

- Determina que os termos que regem a cooperação entre as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e os centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente quanto à prestação de apoio técnico, e ao financiamento, são definidos entre as partes através de protocolo. Este deve fixar, nomeadamente os requisitos e os níveis de qualidade de serviço a cumprir dos centros de arbitragem de conflitos de consumo; as obrigações das partes em matéria de prestação de apoio técnico e de especialização; as obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em matéria de conhecimentos e de qualificações das pessoas singulares suas colaboradoras; as obrigações de reporte de informação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, necessárias ao controlo dos requisitos e dos níveis de qualidade do serviço e à monitorização, do financiamento atribuído, garantindo sempre a imparcialidade e independência daqueles e a não identificação dos intervenientes processuais; o prazo e condições



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

de vigência do protocolo; e as garantias das partes em caso de incumprimento – cfr. novo artigo 4.º-B;

- Define um conjunto de obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo que integra a rede de arbitragem de consumo: assegurar o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, tanto em linha, como por meios convencionais; assegurar o atendimento ao público, durante todos os dias úteis, e divulgar nos respetivos sítios eletrónicos na Internet o horário e meios de atendimento; cumprir tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, nos termos definidos nos protocolos; promover, atendendo à capacidade de cada centro, a especialização em razão da matéria, nomeadamente quanto a serviços públicos essenciais, afetando pessoal devidamente qualificado para tratar os litígios em causa; promover a realização de, em média, uma iniciativa mensal de divulgação da arbitragem de consumo; divulgar, até 31 de março de cada ano, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, as fontes de financiamento da sua atividade e respetivos montantes, previstos e recebidos, relativos ao ano anterior; divulgar e manter atualizada, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, informação sobre a arbitragem de consumo e respetiva atividade – cfr. novo artigo 6º-A;
- Cria uma bolsa de árbitros de conflitos de consumo, devendo a Direção-Geral do Consumidor publicitar em linha, e manter atualizada, a lista de árbitros de conflitos de consumo, constituída pelos árbitros indicados por cada uma das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, sendo que essa indicação deve assegurar a cobertura geográfica de todo o território nacional – cfr. novo artigo 6.º-B.

Prevê-se que, para o ano de 2018, os protocolos de cooperação devam ser celebrados no prazo de 30 dias após a data da entrada em vigor da presente lei, atribuindo à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça a competência para o



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

acompanhamento da aplicação desta lei no âmbito do qual lhes cabe elaborar, no final do terceiro ano a contar da data da respetiva entrada em vigor, e ouvidas as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, um relatório sobre a execução do diploma – cfr. artigo 4.º da Proposta de Lei.

Prevê-se, por último, que esta lei entre em vigor “*no dia 1 de julho de 2018*” – cfr. artigo 5.º da Proposta de Lei.

I c) Antecedentes

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, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio, teve na sua génese a Proposta de Lei n.º 335/XII/4.ª (GOV), cujo texto final apresentado pela 1.ª Comissão foi aprovado em votação final global em 22 de julho de 2015, com os votos a favor do PSD, PS e CDS-PP, contra do PCP e PEV, e a abstenção do BE. Esta lei apenas foi alterada uma vez, pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

O XXI.º Governo Constitucional criou, através do Despacho n.º 6590/2016, da Secretária de Estado da justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, publicado no DR II Série de 19 de maio de 2016, um Grupo de Trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, que teve como missão avaliar e propor medidas que dinamizassem a rede de arbitragem de consumo nacional e que promovessem as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

PARTE II – OPINIÃO DA RELATORA



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

A signatária do presente parecer exime-se, neste sede, de manifestar a sua opinião política sobre a Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.^a (Governo), a qual é, de resto, de “*elaboração facultativa*” nos termos do n.º 3 do artigo 137.º do Regimento da Assembleia da República.

PARTE III - CONCLUSÕES

1. O Governo apresentou à Assembleia da República a Proposta de Lei n.º 115/XIII/3^a – “*Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo*”.
2. Esta Proposta de Lei pretende introduzir medidas que visam dinamizar a rede de arbitragem de consumo nacional e promover as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
3. Face ao exposto, a Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias é de parecer que a Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.^a, do Governo, reúne os requisitos constitucionais e regimentais para ser discutida e votada em Plenário.

PARTE IV – ANEXOS

Anexa-se a nota técnica elaborada pelos serviços ao abrigo do disposto no artigo 131.º do Regimento da Assembleia da República.

Palácio de S. Bento, 26 de abril de 2018

A Deputada Relatora


(Andreia Neto)

O Presidente da Comissão


(Pedro Bacelar de Vasconcelos)

Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)

Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo

Data de admissão: 26 de março de 2018

Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias (1.ª)

Índice

- I. Análise sucinta dos factos, situações e realidades respeitantes à iniciativa
- II. Apreciação da conformidade dos requisitos formais, constitucionais e regimentais e do cumprimento da lei formulário
- III. Enquadramento legal e doutrinário e antecedentes
- IV. Iniciativas legislativas e petições pendentes sobre a mesma matéria
- V. Consultas e contributos
- VI. Apreciação das consequências da aprovação e dos previsíveis encargos com a sua aplicação

Elaborada por: José Filipe Sousa (DAPLEN), Nuno Amorim (DILP), Catarina Lopes e Margarida Ascensão (DAC).

Data: 10 de abril de 2018

I. Análise sucinta dos factos, situações e realidades respeitantes à iniciativa

A proposta de lei *sub judice*, da iniciativa do Governo, visa introduzir alterações na [Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro](#) (alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto), que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, estabelecendo os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede.

A presente proposta de lei tem como objetivo o reforço e a agilização dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo – temática que tem sido considerada prioritária, quer a nível nacional quer a nível europeu -, dando cumprimento aos compromissos assumidos pelo XXI Governo Constitucional de assegurar a defesa dos interesses dos consumidores e promover a agilização da justiça, através do descongestionamento dos tribunais.

Conforme é mencionado na exposição de motivos, *«reconhecendo-se a relevância da resolução alternativa de litígios de consumo como solução extrajudicial simples, célere e acessível para resolver litígios entre consumidores e empresas, o Governo entendeu ser necessário construir soluções novas e eficazes para promover e implementar uma rede nacional de arbitragem de consumo plenamente eficaz, eficiente e de qualidade, constituída por entidades de resolução alternativa de litígios de consumo com estruturas administrativas e financeiras equilibradas»*. Na concretização desse objetivo, através dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, foi criado um grupo de trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo cujas conclusões se traduziram precisamente na apresentação da presente proposta de lei, que procura aprofundar as competências da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política de Justiça no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo.

A iniciativa legislativa compõe-se de cinco artigos preambulares: o primeiro definidor do respetivo objeto; o segundo prevendo a alteração dos artigos 4.º (*Rede de arbitragem de consumo*), 6.º (*Obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios*), 7.º (*Conhecimentos e qualificações*), 9.º (*Transparência*) e 15.º (*Autoridade competente*) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro; o terceiro propondo o aditamento dos artigos 4.º-A (*Entidades reguladoras*), 4.º-B (*Protocolos de cooperação*), 6.º-A (*Obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo*) e 6.º-B (*Bolsa de árbitros de conflitos de consumo*) à mesma Lei; o quarto contendo a norma transitória; e, por fim, o quinto determinando como data de início de vigência das normas a aprovar o dia 1 de julho de 2018.

II. **Apreciação da conformidade dos requisitos formais, constitucionais e regimentais e do cumprimento da lei formulário**

- **Conformidade com os requisitos formais, constitucionais, legais e regimentais**

A Proposta de Lei n.º 112/XIII foi apresentada pelo Governo, no âmbito do seu poder de iniciativa, previsto no n.º 1 do artigo 167.º e na alínea *d*) do n.º 1 do artigo 197.º da [Constituição](#), e no artigo 118.º do [Regimento da Assembleia da República](#) (RAR).

A iniciativa toma a forma de proposta de lei, nos termos do n.º 1 do artigo 119.º do RAR, encontra-se redigida sob a forma de artigos, alguns deles divididos em números e alíneas, tem uma designação que traduz sinteticamente o seu objeto principal e é precedida de uma breve exposição de motivos, mostrando-se, assim, conforme com o disposto nas alíneas *a*), *b*) e *c*) do n.º 1 do artigo 124.º do RAR. De igual modo, observa os requisitos formais relativos às propostas de lei, constantes das alíneas *a*), *b*) e *c*) do n.º 2 do artigo 124.º do RAR.

Cumprir, contudo, que, nos termos do n.º 3 do artigo 124.º do Regimento, as propostas de lei devem ser acompanhadas dos estudos, documentos e pareceres que as tenham fundamentado. O [Decreto-Lei n.º 274/2009, de 2 de outubro](#), que regula o procedimento de consulta de entidades, públicas e privadas, realizado pelo Governo, dispõe igualmente, no n.º 1 do artigo 6.º, que «*Os atos e diplomas aprovados pelo Governo cujos projetos tenham sido objeto de consulta direta contêm, na parte final do respetivo preâmbulo ou da exposição de motivos, referência às entidades consultadas e ao carácter obrigatório ou facultativo das mesmas*». E acrescenta, no n.º 2, que «*No caso de propostas de lei, deve ser enviada cópia à Assembleia da República dos pareceres ou contributos resultantes da consulta direta às entidades cuja consulta seja constitucional ou legalmente obrigatória e que tenham sido emitidos no decurso do procedimento legislativo do Governo*».

O Governo refere na exposição de motivos que foi criado um grupo de trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, através do [Despacho n.º 6590/2016](#), da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, de 19 de maio, cujas conclusões resultaram na apresentação da presente proposta de lei. Todavia, as conclusões do Grupo de Trabalho não foram juntas à presente iniciativa, nem a mesma foi acompanhada de outros estudos, documentos e pareceres.

A presente iniciativa respeita os limites à admissão da iniciativa, previstos no n.º 1 do artigo 120.º do RAR, uma vez que não parece infringir a Constituição ou os princípios nela consignados e define concretamente o sentido das modificações a introduzir na ordem jurídica.

De igual modo, observa o disposto no n.º 2 do artigo 123.º do Regimento, mencionando que que foi aprovada em Conselho de Ministros a 15 de março de 2018, sendo subscrita pelo Primeiro-Ministro, pela Ministra da Justiça e pelo Secretário de Estado e dos Assuntos Parlamentares.

Deu entrada a 22 de março de 2018, tendo sido admitida no dia 26 de março e anunciada no dia 28 de março, altura em que baixou, por despacho de S. Ex.ª o Presidente da Assembleia da República, à Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias (1.ª).

- **Verificação do cumprimento da lei formulário**

A Lei n.º 74/98, de 11 de novembro, alterada e republicada pela [Lei n.º 43/2014, de 11 de julho](#), doravante designada como lei formulário, contém um conjunto de normas sobre a publicação, identificação e formulário dos diplomas que são relevantes em caso de aprovação da presente iniciativa e que, por isso, deverão ser tidas em conta no decurso do processo da especialidade na Comissão, em particular aquando da redação final.

Assim, desde logo cumpre referir que a iniciativa *sub judice* contém uma exposição de motivos e obedece ao formulário das propostas de lei, em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 13.º da lei formulário, apresentando sucessivamente, após o articulado, e tal como referido *supra*, a data de aprovação em Conselho de Ministros e as assinaturas do Primeiro-Ministro, da Ministra da Justiça e do Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares.

A proposta de lei, que «*Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo*», tem um título que traduz sinteticamente o seu objeto, observando igualmente o disposto no n.º 2 do artigo 7.º da lei formulário, podendo, no entanto, ser aperfeiçoado em sede de especialidade ou de redação final, designadamente para garantir maior aproximação ao objeto que se apresenta mais completo.

A iniciativa procede à alteração da [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, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

Nos termos do n.º 1 do artigo 6.º da lei formulário, «*Os diplomas que alterem outros devem indicar o número de ordem da alteração introduzida e, caso tenha havido alterações anteriores, identificar aqueles diplomas que procederam a essas alterações, ainda que incidam sobre outras normas*». Consultado o Diário da República

Eletrónico, verifica-se que, em caso de aprovação, a presente constituirá efetivamente da segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, pelo que, em caso de aprovação, se propõe o seguinte título:

«Redefine o funcionamento e o enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo, procedendo à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro»

Por fim, assinala-se que, em caso de aprovação, a iniciativa em apreço, revestindo a forma de lei, será objeto de publicação na 1.ª série do *Diário da República*, nos termos da alínea c) do n.º 2 do artigo 3.º da lei formulário.

No que diz respeito à entrada em vigor, mostra-se em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º da lei formulário, uma vez que o artigo 48.º da proposta de lei determina que aquela ocorra no dia 1 de julho de 2018.

Na presente fase do processo legislativo a iniciativa em apreço não nos parece suscitar outras questões em face da lei formulário.

III. Enquadramento legal e doutrinário e antecedentes

- **Enquadramento legal nacional e antecedentes**

A arbitragem voluntária foi introduzida na década de 80, através da [Lei n.º 31/86, de 29 de agosto](#), entretanto revogada pela [Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro](#), que aprova a Lei da Arbitragem Voluntária.

Em desenvolvimento do artigo 38.º do primeiro diploma, foi aprovado o [Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro](#), diploma que se mantém em vigor e permite às entidades que, no âmbito da [Lei n.º 31/86, de 29 de agosto](#), pretendam promover com carácter institucionalizado a realização de arbitragens voluntárias, requerer ao Ministro da Justiça autorização para a criação dos respetivos centros, promovendo a criação de centros de arbitragem dedicados a dirimir conflitos de consumo por iniciativa conjunta de entidades dos poderes central e local e também de agentes privados, como as associações de consumidores e as associações empresariais.

Uma listagem de todas as entidades autorizadas a realizar arbitragens voluntárias constam da [Portaria n.º 81/2001, de 8 de fevereiro](#), que atualiza a lista das entidades autorizadas a realizarem arbitragens voluntárias institucionalizadas e revoga a Portaria n.º 1206/97, de 6 de novembro, alterada pelas Portarias n.ºs [350/2011, de 9 de abril](#), [1516/2002, de 19 de dezembro](#), e [709/2003, de 4 de agosto](#), por força do n.º 1 do artigo 4.º do referido [Decreto-Lei](#).

De entre os [36 centros de arbitragem elencados na lista de centros autorizados pelo Ministério da Justiça](#), destacam-se os seguintes, que exercem atividade exclusivamente na área do consumo:

- [Centro de Arbitragem Voluntária de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira](#), autorizado pelo [Despacho n.º 21401/2005, de 12 de outubro](#), tendo como objetivo a resolução dos litígios de consumo, de natureza civil, que ocorram na Região Autónoma da Madeira;
- [Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve](#), autorizado pelos Despachos n.ºs [10478/2000, de 23 de maio](#), [10185/2004, de 24 de maio](#), e [20779/2009, de 16 de setembro](#), com vista à resolução de conflitos resultantes das relações de consumo estabelecidas pelo fornecimento de bens ou de serviços, sem limite de valor, de âmbito geográfico circunscrito ao distrito de Faro;
- [CACCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra](#), autorizado pelos Despachos n.ºs [19533/2000, de 29 de setembro](#), e [10673/2010, de 28 de junho](#), tendo como objetivo a resolução de pequenos conflitos de consumo e de âmbito geográfico territorial circunscrito aos municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares e Miranda do Corvo;
- [CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo \(Tribunal Arbitral de Consumo\)](#), autorizada pelos Despachos n.ºs [147/95, de 14 de outubro](#), [9968/97, de 28 de outubro](#), [5479/2003, de 20 de março](#), [6267/2010, de 9 de abril](#), [16992/2010, de 10 de novembro](#) e [8499/2017, de 28 de setembro](#), com o objetivo de prestar informação aos consumidores e aos profissionais sobre o mercado de produtos e sobre os seus direitos e deveres, bem como a resolução de conflitos de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem, originados pela aquisição de bens ou de serviços, com âmbito geográfico circunscrito aos concelhos de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova da Cerveira e Vila Verde;
- [Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto](#), autorizada pelos Despachos n.ºs [79/95, de 24 de junho](#), [3294/2001, de 16 de fevereiro](#), [10685/2001, de 22 de maio](#), e [13518/2001, de 29 de junho](#), tendo como objetivo a resolução de pequenos conflitos de consumo originados pela aquisição de bens ou serviços na área do município do Porto e com a possibilidade de alargamento da sua atuação a outros municípios da área metropolitana do Porto;
- [TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave](#), autorizado pelos Despachos n.ºs [53/93, de 23 de novembro](#), [26A/SEAMJ/97, de 23 de março](#), [3712/2011, de 25 de fevereiro](#), [9738/2015, de 26 de agosto](#), tendo como competência a resolução de litígios em matéria de conflitos de consumo ocorridos nas áreas dos municípios de Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto,

Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela, com extensão automática a outros municípios que venham a integrar a Associação de Municípios do Vale do Ave, ou que a assembleia geral delibere admitir como sócios ou que estejam integrados em associações de municípios, nomeadamente comunidades intermunicipais, que sejam associadas do centro de arbitragem desde a sua criação ou por efeito da idêntica deliberação;

- [Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa](#), autorizado pelos Despachos n.ºs 5/90, de 2 de fevereiro, 20/93, de 21 de maio, e [21620/2004, de 22 de outubro](#), tendo como objetivo a resolução de pequenos conflitos de consumo originados pela aquisição de bens ou serviços até ao valor de €5.000 (cinco mil euros) e com cobertura na área metropolitana de Lisboa; e
- [CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo](#), autorizado pelos Despachos n.ºs [20778/2009](#), de 16 de setembro e [9089/2017, de 16 de outubro](#), com jurisdição nacional e supletiva face aos restantes centros de arbitragem de consumo já existentes.

Através de dois instrumentos comunitários, 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 e o [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 *online*, foram estabelecidos requisitos de qualidade harmonizados para as entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) e para os seus procedimentos a fim de assegurar que, após a sua aplicação, os consumidores tenham acesso a mecanismos extrajudiciais de reparação de elevada qualidade, transparentes, eficazes e equitativos, independentemente do lugar da União em que residam (n.º 3 do artigo 2.º da Diretiva).

Neste sentido, a referida Diretiva foi transposta através da [Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro](#), que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, transpõe a Diretiva 2013/11/UE e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio, tendo sido alterada pelo [Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto](#).

A presente iniciativa altera os artigos 4.º, 6.º, 7.º, 9.º e 15.º da referida [Lei](#), que mantém a redação originária, uma vez que a alteração operada pelo [Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto](#), se cingiu aos artigos 14.º e 18.º.

Já a [Direção-Geral do Consumidor](#) (DGC), cuja orgânica foi aprovada pelo [Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril](#), tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um elevado nível de proteção. A DGC assegura o funcionamento do [Centro Europeu do Consumidor em Portugal](#).

Quanto à [Direção-Geral de Política de Justiça](#) (DGPJ), cuja orgânica foi aprovada pelo [Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho](#), tem como atribuição a promoção de criação e apoio no funcionamento de centros de arbitragem, julgados de paz e sistemas de mediação. A DGPJ tem integrada um Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), competindo-lhe¹:

- Apoiar a criação e a operacionalização de meios extrajudiciais de composição de conflitos, designadamente a mediação, a conciliação e a arbitragem;
- Promover a criação e apoiar o funcionamento de centros de arbitragem, julgados de paz e sistemas de mediação; e
- Assegurar os mecanismos adequados de acesso ao direito, designadamente nos domínios da informação e consultas jurídicas e do apoio judiciário.

Incumbe às entidades reguladoras a adequada promoção da defesa dos serviços de interesse geral e da proteção dos direitos e interesses dos consumidores nas áreas de atividade económica sobre a qual incide a respetiva atuação, devendo para tal os estatutos das diversas entidades reguladoras prever a representação das associações de consumidores nos respetivos órgãos de natureza consultiva, de regulação tarifária ou de participação dos destinatários da respetiva atividade, bem como a participação dessas associações em processos de consulta e audição pública a realizar no decurso da tomada de decisões suscetíveis de afetar os direitos e interesses dos consumidores, conforme o disposto no artigo 47.º da [Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo](#)² (versão consolidada)³.

São estas duas entidades administrativas públicas, DGC e DGPJ, juntamente com as entidades reguladoras, que acompanham a resolução alternativa de litígios em Portugal.

De salientar que foi mantido em vigor pela alínea r) do n.º 2 do artigo 3.º do [Decreto-Lei n.º 224-A/96, de 26 de novembro](#), o [Decreto-Lei n.º 103/91, de 8 de março](#), que isenta de custas processuais os exequentes que executem as sentenças condenatórias proferidas pelos tribunais arbitrais dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (serviços de fornecimento de água, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados,

¹ Conforme previsto no artigo 4.º da [Portaria n.º 389/2012, de 29 de novembro](#), que fixa a estrutura nuclear da Direção-Geral da Política de Justiça.

² Aprovada pela [Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto](#) e alterada pelas Leis n.ºs [7-A/2016, de 30 de março](#) e [12/2017, de 2 de maio](#).

³ Retirada do portal da Internet do Diário da República Eletrónico.

comunicações eletrónicas, postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos) 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, conforme disposto no n.º 1 do [artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho](#)⁴ (versão consolidada).⁵

Através do [Despacho n.º 6590/2016, de 19 de maio](#), dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, foi criado um grupo de trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, que tem como missão avaliar e propor medidas que dinamizem a rede de arbitragem de consumo nacional e que promovam as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, publicado no Diário da República n.º 97/2016, Série II de 19 de maio.

Ainda com relevo para a apreciação da presente iniciativa cumpre mencionar o [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro](#)⁶, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contato com o público em geral.

- **Enquadramento do tema no plano da União Europeia**

O [Tratado da União Europeia](#) (TUE) determina no artigo 3.º o estabelecimento de um mercado interno pela União Europeia, a qual deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores nos termos conjugados do disposto na alínea a) do n.º 2 e do n.º 1 do artigo 169.º do [Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia](#) (TFUE) e do artigo 38.º da [Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia](#) (CDFUE). O artigo 114.º do TFUE prevê ainda a adoção de diretivas para a aproximação dos Estados-Membros que tenham incidência direta no estabelecimento ou no funcionamento do mercado interno.

Em 2010, a Comissão Europeia propôs, na sua Comunicação [Um Ato para o Mercado Único – para uma economia de mercado social altamente competitiva](#)⁷, diversas medidas destinadas ao relançamento do

⁴ Com as alterações introduzidas pelas Leis n.ºs [12/2008, de 26 de fevereiro](#), [24/2008, de 2 de junho](#), [6/2011, de 10 de março](#), [44/2011, de 22 de junho](#) e [10/2013, de 28 de janeiro](#).

⁵ Retirada do portal da *Internet* do Diário da República Eletrónico.

⁶ Diploma consolidado retirado do portal da *Internet* do Diário da República Eletrónico.

⁷ [Um Ato para o Mercado Único](#) tem vindo a ser objeto de atualização, registando-se uma nova Comunicação da Comissão em 2012, tendo sido a iniciativa em referência – COM(2010)608 – escrutinada pela Comissão de Assuntos Económicos, Inovação e Energia, cujo [relatório](#) foi remetido à Comissão de Assuntos Europeus. O [parecer da CAE](#) considera que não se verifica a observância do princípio da subsidiariedade. O escrutínio desenvolvido por outros Parlamentos da UE pode ser consultado na página do [IPEX](#).

mercado interno, com enfoque nas empresas, cidadãos e governação do mercado único. O mecanismo de resolução alternativa de litígios enquadra-se na governação do mercado único, com vista a minorar as perdas dos consumidores europeus devido à venda de bens com defeito ou de serviços não conformes.

Neste sentido, a Comissão apresentou a iniciativa [COM\(2011\)793](#)⁸ que esteve na origem da [Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho](#), de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL).

É esta Diretiva, que altera o [Regulamento \(CE\) n.º 2006/2004](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, e a [Diretiva 2009/22/CE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores.

De acordo com a Diretiva RAL, os países da União devem garantir que todos os litígios resultantes da venda de bens ou da prestação de serviços entre consumidores e comerciantes residentes ou estabelecidos na UE, quer tenham sido realizados por meios convencionais ou em linha, possam ser apresentados a uma entidade de resolução alternativa de litígios, procurando sempre o adequado funcionamento do mercado único.

A RAL, em conjunto com a resolução de litígios em linha (RLL)⁹, procura proporcionar um sistema de acesso simplificado e célere de resolução de litígios aos consumidores. Para o efeito, os comerciantes abrangidos pela RAL devem informar os consumidores nas respetivas páginas eletrónicas sobre o sistema de resolução alternativa de litígios. O [Regulamento \(UE\) n.º 524/2013](#) prevê uma [plataforma](#) de resolução de litígios em linha ao nível da União, para utilização por consumidores e comerciantes em diferendos relacionados com a aquisição de um produto ou serviço adquirido na UE.

Em 2017, a Comissão Europeia elaborou um [relatório](#) sobre o funcionamento desta plataforma europeia de resolução de litígios em linha, avaliando o seu desempenho e funcionalidade de forma positiva.

Importa ainda sobre a Diretiva RAL esclarecer que esta dá um claro enfoque à salvaguarda da transparência (artigo 7.º) impondo obrigações aos Estados-Membros para garantir que as páginas eletrónicas das entidades

⁸ Escrutinada pelas Comissões de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias (CACDLG) e de Economia e Obras Públicas (CEOP) Os relatórios da [CACDLG](#) e da [CEOP](#) foram enviados à Comissão de Assuntos Europeus. O [parecer da CAE](#) considera que a proposta não viola o princípio da subsidiariedade. O escrutínio desenvolvido por outros Paramentos da UE pode ser consultado [no IPEX](#).

⁹ [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)

de RAL forneçam um conjunto alargado de informações, de forma clara e compreensível, incluindo as coordenadas, os tipos de litígios que podem ser tratados por estas entidades, assim como os custos, a duração média e os efeitos jurídicos do resultado dos procedimentos de RAL. Acresce a obrigatoriedade de os Estados-Membros assegurarem a divulgação, pelas entidades de RAL, nas respetivas páginas eletrónicas de relatórios anuais de atividades, respeitantes aos litígios a seu cargo, nacionais ou transfronteiriços.

Todos os Estados-Membros devem designar uma autoridade competente, que será um ponto de contacto para a Comissão Europeia no que diz respeito a entidades de RAL no seu território. Em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor assumiu esta função, fazendo parte da [rede de Centros Europeus do Consumidor](#). Esta rede (*European Consumer Centres*) foi criada nos 28 Estados-Membros, na Noruega e na Islândia, com o objetivo de promover o conhecimento e entendimento dos direitos dos consumidores da União Europeia e auxiliar a resolução de queixas relativamente a aquisições efetuadas num outro país da rede, quer durante uma viagem ou uma aquisição pela *Internet*. A rede disponibiliza ainda, para conhecimento geral, uma [lista dos centros de arbitragem disponíveis em cada Estado que a integra](#).

- **Enquadramento internacional**

Países europeus

A legislação comparada é apresentada para os seguintes Estados-Membros da União Europeia: Espanha e Reino Unido.

ESPANHA

O [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro](#)¹⁰, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, estabelece as normas a aplicar nas relações entre os consumidores ou utilizadores e os empresários¹¹.

O Sistema Arbitral do Consumo é o sistema extrajudicial de resolução de litígios entre consumidores ou utilizadores e as empresas ou empresários através do qual, sem formalidades especiais e com caráter vinculativo e executivo para ambas as partes, se resolvem as reclamações dos primeiros relativamente aos segundos e caso o conflito não verse sobre intoxicações, lesões ou morte ou indícios de delitos, conforme previsto no n.º 1 do artigo 57.º.

¹⁰ Diploma consolidado retirado do portal oficial boe.es.

¹¹ A definição legal de “empresários” encontra-se no artigo 4, considerando-se estes como todas as pessoas físicas ou jurídicas, privadas ou públicas, que agindo diretamente ou por intermédio de outra pessoa, em seu nome ou seguindo as suas instruções, se relacione com propósitos comerciais no âmbito da sua atividade profissional (tradução livre).

Remete o n.º 2 do mesmo artigo para regulamentação governativa, no sentido de organizar, gerir e administrar todo o sistema arbitral do consumo e o respetivo procedimento, o que veio a ser feito através do [Real Decreto 231/2008, de 15 de fevereiro](#)¹², por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

As *Juntas Arbitrales de Consumo* são os órgãos administrativos de gestão de arbitragens institucional do consumo e prestam serviços de carácter técnico, administrativo e de secretaria, tanto para as partes em litígio como para os árbitros. As entidades de resolução de litígios poderão ter natureza pública ou privada e devem prestar garantias de independência e imparcialidade, devendo estas entidades obter acreditação junto da Presidência da [Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición](#). Excecionalmente, e em sectores onde se verifique um elevado nível de conflitualidade e uma adesão limitada a entidades de resolução de conflitos, poderá ser admitida a acreditação e notificação de entidades nas quais os decisores dos conflitos se encontrem empregados ou sejam remunerados pelo fornecedor ou prestador contra o qual corre a reclamação, sempre que cumpram as exigências e requisitos previstos adicionalmente na Diretiva.

A Diretiva 2013/11/UE foi transposta para o ordenamento jurídico espanhol através da [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), já estando refletida nas versões consolidadas dos dois diplomas referidos anteriormente, proporcionando aos consumidores residentes em Espanha ou em qualquer outro Estado-membro a possibilidade de resolverem os seus litígios com empresários estabelecidos no país, através de entidades de resolução alternativa de litígios, devidamente acreditadas e autorizadas para o efeito.

REINO UNIDO¹³

No Reino Unido, o processo de transposição da Diretiva 2013/11/UE culminou com a aprovação das [The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes \(Competent Authorities and Information\) Regulations 2015](#), de março de 2015. Além de expor o significado das definições utilizadas ao longo do texto, o diploma prevê no início que, antes de completados cinco anos desde a entrada da lei em vigor, o *Secretary of State* proceda à revisão da presente lei, elabore as conclusões dessa revisão num relatório e o torne público. Este relatório deve elencar os objetivos que se pretenderam atingir com a aprovação da lei e conter uma análise relativamente ao nível de cumprimento dos objetivos e avaliar a pertinência desses objetivos no momento de publicação do relatório e a indicação de mecanismos que permitam atingir os objetivos com menor regulação.

¹² Diploma consolidado retirado do portal oficial boe.es.

¹³ Análise comparativa baseada na nota técnica elaborada para a [Proposta de Lei n.º 335/XII](#), da autoria do Governo, que transpõe a Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, que culminou na aprovação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Relativamente ao âmbito de aplicação da lei, as regulações não são aplicáveis a contratos relacionados com serviços de saúde prestados por profissionais de saúde a particulares com vista à avaliação, manutenção ou recuperação do seu estado de saúde, incluindo prescrições, fornecimentos e administrações de produtos terapêuticos e dispositivos médicos.

Regra geral, o Reino Unido procedeu à transposição da Diretiva RAL respeitando os limites mais amplos possíveis previstos na Diretiva, o que fica patente, entre outros, no facto de seguir a mesma redação e disposições, por exemplo, relativamente ao período máximo de 90 dias para conclusão dos trabalhos de resolução de litígios por uma entidade de RAL (salvo situações excecionais justificadas pela complexidade do procedimento) ou ainda no facto de os procedimentos de resolução alternativa de litígios deverem ser preferencialmente gratuitos para os consumidores ou implicarem o pagamento de um valor que não deva exceder uma taxa nominal, sem determinar valores fixos, ao contrário do que sucede em Espanha.

O diploma prevê a designação de autoridades competentes (*competent authority*) para atribuírem as credenciações que permitam o desempenho de funções como órgão de resolução alternativa de litígios (ADR) em solo britânico e publicar e administrar a lista de entidades ADR, assumindo a *Secretary of State* o papel de *competent authority* para a resolução de litígios providenciados pelo *Pensions Ombudsman* e para uma entidade ADR que preste serviços de resolução de litígios alternativos numa área diferente da prevista.

Ao nível da informação a prestar aos clientes, os fornecedores/prestadores têm o dever de indicar o nome e a página eletrónica da entidade ADR competente para a resolução de um eventual litígio na sua própria página de internet e nas condições contratuais gerais do contrato de compra e venda.

IV. Iniciativas legislativas e petições pendentes sobre a mesma matéria

- **Iniciativas legislativas**

Efetuada consulta à base de dados da Atividade Parlamentar (AP), verificou-se que se encontram pendentes, em discussão conjunta na Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas (6.^a) sobre matéria idêntica e conexa:

- [Projeto de Lei 438/XIII/2 \(PSD\)](#) - Determina a sujeição dos litígios de consumo de reduzido valor económico à arbitragem necessária, quando tal seja optado pelo consumidor, e determina a obrigatoriedade de constituição de advogado nas ações de consumo

Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.^a (GOV)

Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias (1.^a)

- [Projeto de Lei .º 439/XIII/2 \(PSD\)](#) - Determina a criação, no seio da Direção-Geral do Consumidor, de um portal de registo nacional de consumidores aderentes a publicidade telefónica
- [Projeto de Lei n.º 451/XIII/2 \(PAN\)](#) - Reforça os direitos dos consumidores no que diz respeito ao consumo de bens alimentares
- [Projeto de Resolução n.º 717/XIII/2 \(PSD\)](#) - Recomenda ao Governo a adoção de medidas que promovam os meios alternativos de resolução de litígios de consumo
- [Projeto de Resolução n.º 718/XIII/2 \(PSD\)](#) - Recomenda ao Governo a assunção de medidas de formação, informação e fiscalização de defesa dos direitos dos consumidores
- [Projeto de Resolução n.º 727/XIII/2 \(CDS-PP\)](#) - Recomenda ao Governo que promova uma cultura de informação ao consumidor mais eficaz

- **Petições**

Efetuada consulta à base de dados da Atividade Parlamentar (AP), não foi encontrada qualquer Petição pendente sobre a mesma matéria.

V. Consultas e contributos

A Comissão promoveu, em 28 de março de 2018, a consulta escrita das seguintes entidades institucionais: Conselho Superior da Magistratura, Conselho Superior do Ministério Público e Ordem dos Advogados.

VI. Apreciação das consequências da aprovação e dos previsíveis encargos com a sua aplicação

Em face da informação disponível, não é possível determinar ou quantificar os encargos resultantes da aprovação da presente iniciativa.