

VILA VERDE  
VIEIRA DO MINHO  
TERRAS DE BOURO  
PÓVOA DE LAINHOSO  
PONTE DA BARCA  
MONTALEGRE  
MELGAÇO  
ESPOSENDE  
BRAGA  
BARCELOS  
ARCOS DE VALDEVEZ  
AMARÉS



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

## **CONTRIBUTOS DO CIAB-CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de Consumo) A PROPÓSITO DA AUDIÇÃO NA COMISSÃO PARLAMENTAR DE ASSUNTOS ECONÓMICOS, INOVAÇÃO E ENERGIA (Comissão 6.ª-CAEIE XI) SOBRE REGULAÇÃO DA CONCORRÊNCIA E DEFESA DO CONSUMIDOR**

O CIAB, atento o pouco tempo concedido, apenas se pronuncia relativamente ao painel relativo a Defesa dos Consumidores.

O CIAB começa por felicitar a Assembleia da República em geral e a 6.ª Comissão em particular pela iniciativa de efectuar a presente Audição Pública sobre Regulação da Concorrência e Defesa do Consumidor.

■ Podemos considerar a existência em Portugal de um Sistema Nacional de Protecção do Consumidor que se foi sedimentando ao longo dos anos, que se encontra devidamente estruturado e cujas traves mestras são:

1. Manancial de legislação específica de protecção do consumidor relativamente abrangente, de forma a cobrir todas as áreas do consumo, que se consolidou desde a publicação da primitiva lei de defesa do consumidor (Lei n.º 29/81, de 22/08), obtendo depois um conjunto de contributos legislativos, que se podem dividir em dois grandes grupos:

- a) Um resultante das obrigações decorrentes da adesão de Portugal a União Europeia, cujo Tratado consagra um nível elevado a "defesa dos consumidores". Veja-se por exemplo o Dec-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, entretanto alterado pelo Dec-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, que transpõe a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, referente a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas;
- b) Um segundo grupo, resultante sobretudo da inspiração nacional, nomeadamente para dar resposta a questões concretas que vão surgindo ou criando novas realidades jurídicas (como por exemplo aconteceu com o Dec-Lei n.º





CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

156/2005, de 15 de Setembro a propósito da generalização do livro de reclamações aos fornecedores de bens e prestadores de serviços).

Contudo e parafraseando o Prof. António Pinto Monteiro, independentemente da legislação específica na área do consumo, a protecção do consumidor nacional está ínsita em numerosos institutos jurídicos do nosso direito civil, como por exemplo no princípio da boa fé expresso no art.º 227.0 do Código Civil ou no cumprimento pontual dos contratos (*pacta sunt servanda*) do art.º 406.0 do mesmo normativo, ou nas remissões para os bons costumes e para o *bonus pater familias*.

Esta vontade de proteger o consumidor nacional que foi gerando um acervo legislativo importante, levou mesmo a que em 1996 fosse criada uma Comissão encarregue de preparar um Projecto de Código do Consumidor, o qual foi submetido a apreciação pública em 15 de Março de 2006, mas que devido, entre outras razões, ao aceso debate motivado por teses opostas, uma de rejeição por considerar o Direito do Consumidor parte integrante do Direito Civil e outra da sua autonomização, nunca viu a luz do dia.

2. Existência de um conjunto de serviços públicos e privados, que podemos designar de meios de resolução alternativa de conflitos (RAL) de consumo, bem como outras entidades, de que destacamos:
  - 2.1. Associações de defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos consumidores como a ACOP (Associação dos Consumidores de Portugal) ou a DECO (Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor);
  - 2.2. Os CIAC's (ou GMIAC's ou SMIC's, ou GIAC's, etc.), centros de informação autárquicos ao consumidor, que são serviços criados pelas autarquias locais, previstos na lei das autarquias locais (art.º 27.0 da Lei n.º 159/99, de 14/09), que informam os consumidores dos seus direitos. Existem perto de 60 destes serviços instalados em outras tantas autarquias;

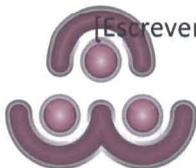
[Escrever texto]



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

- 2.3. Existência de 8 centros de arbitragem de conflitos de consumo de carácter genérico e competência territorial limitada e 3 centros de arbitragem de competência especializada (CASA - Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros e o recém-criado CIMACE - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico);
- 2.4. Julgados de Paz - criados pela Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. Os Julgados de Paz possuem, nos termos do art.º 9.º, competência para decidir sobre questões de consumo;
- 2.5. Conselho Nacional de Defesa do Consumidor - Previsto no art.º 22.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07). O CNDC é um Órgão independente, integrado no Ministério da Economia e da Inovação, de consulta e acção pedagógica e preventiva, exercendo a sua acção em todas as matérias relacionadas com o interesse dos consumidores;
- 2.6. Administração Pública Central - existência de Órgãos que promovem a criação e apoiam os meios de resolução alternativa de conflitos de consumo como por exemplo os centros de arbitragem, em obediência ao disposto no art.º 14.º da Lei n.º 24/96, de 31/07, de onde se destacam a Direcção-Geral do Consumidor e o GRAL (Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios do Ministério da Justiça):
- 2.6.1. A DGC tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objectivo de assegurar um nível elevado de protecção (Dec-Regulamentar n.º 57/2007, de 27/04);
- 2.6.2. Já o GRAL tem por missão promover o acesso ao direito, aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, os tribunais arbitrais e os julgados de paz (Dec-Lei n.º 127/2007, de 27/04);
- 2.7. De referir ainda a existência de um conjunto de entidades reguladoras do mercado que têm procurado garantir uma

[Escrever texto]





CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL



maior efectivação dos direitos dos consumidores na área de actuação em que se inserem, como por exemplo a ERSE (Entidade reguladora do Sistema Energético), a ANACOM (Autoridade Nacional das Comunicações), o Banco de Portugal ou a ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos), para apenas referir algumas.

II O CIAB considera que o país possui um sistema nacional de resolução de conflitos de consumo que, de um modo geral funciona e funciona bem, sem embargo de ser necessário e urgente efectuar alguma reflexão e introduzir alguns ajustamentos de modo a potenciar o investimento que o Estado efectuou nos últimos anos nesta área. De facto, se a política de defesa do consumidor beneficiou da particular atenção dos decisores políticos, parece que nos últimos anos se sentiu uma certa inflexão. Veja-se a título de exemplo, o facto de o CNDC referido supra em 2.5. ter reunido 16 vezes desde a data da primeira reunião (12 de Novembro de 1997), sendo que a última reunião deste órgão data já de 04 de Maio de 2007.

Vamos falar como é evidente na perspectiva de um centro de arbitragem de conflitos de consumo. Em nossa opinião, alguns dos aspectos que consideramos que devem ser incluídos nessa reflexão são os seguintes:

■ **\_A inexistência de uma lei que regule a arbitragem de consumo institucionalizada, no sentido de ajudar a modelar e a uniformizar os procedimentos dos CACC.**

Do projecto-piloto que lançou o centro de arbitragem da cidade de Lisboa em 1989 até 2008, data da criação do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), centro de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito genérico e competência supletiva em relação aos centros de arbitragem de âmbito regional, um longo caminho foi percorrido, no sentido de projectar aqueles meios de resolução alternativa de litígios como os meios ideais para resolver os conflitos de consumo que foram aumentando paulatinamente na sociedade de consumo em que vivemos e

[Escrever texto]





CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL



que a justiça convencional se mostra impotente para dar solução eficaz, atento o seu funcionamento moroso, oneroso e complexo.

Embora os procedimentos dos centros de arbitragem sejam em muitos casos semelhantes, a referida lei poderia ser um instrumento eficaz para se poder falar verdadeiramente de um Sistema Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo a funcionar de forma integrada e em rede, em vez da simples existência casuística de centros de arbitragem a funcionar de forma isolada. Simultaneamente, deveria ser criado, eventualmente no âmbito do GRAL, uma espécie de Conselho de Acompanhamento dos CACC, com competências similares as do mesmo Conselho que existe para os Julgados de Paz, ressalvadas as devidas diferenças resultantes da natureza também diferente daqueles tribunais extrajudiciais;

## 2. Aprofundamento das virtualidades dos centros de arbitragem

A aprovação e subsequente entrada em vigor do Projecto de Lei n.º 175/XI, que procede à 3.ª alteração à Lei n.º 23/96, de 26/07 (vulgarmente conhecida como a lei dos serviços públicos essenciais) que possibilita o recurso a arbitragem necessária no âmbito dos serviços públicos essenciais<sup>1</sup>, significaria dar um

<sup>1</sup> O art.º 14.º da actual Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07), subordinado ao direito à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta consagra o objectivo de promover a criação de centros de arbitragem para dirimir conflitos de consumo.

Na verdade, já desde 1989 têm vindo a ser criados entre nós centros de arbitragem de conflitos de consumo, podendo hoje afirmar-se a existência de uma rede de centros de arbitragem.

**Também** no plano legislativo, foram surgindo inúmeros diplomas visando proteger a parte mais frágil da relação de consumo, leia-se consumidor

De entre essa profícua legislação, emerge a Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE), constante da Lei n.º 23/96, de 26/07, alterada entretanto pela Lei n.º 1212008, de 26/02 e pela Lei n.º 2412008, de 2/06. A LSPE consagrou a tutela de um conjunto de direitos básicos aos utentes de serviços públicos e de deveres e **obrigações** as entidades prestadoras desses serviços, nomeadamente, o direito de participação, o dever de informação por parte do prestador, o direito à factura detalhada, a proibição de cobrança de serviços mínimos, o direito à qualidade dos serviços prestados, o direito à quitação parcial, os prazos de prescrição e de caducidade para o exercício dos direitos por parte do prestador e a proibição de exigência de cauções para o acesso ao serviço de fornecimento de água, electricidade, gás natural e gases de

[Escrever texto]





CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL



contributo decisivo no desenvolvimento da arbitragem de consumo em Portugal.

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo (doravante CACC) constituem verdadeiras emanações da sociedade civil e têm demonstrado possuir virtualidades para constituir um serviço público de excelência, Único mesmo a escala da União Europeia:

Funcionam de forma gratuita, próxima do cidadão, de forma informal, com procedimentos simples, facilmente perceptíveis, mas simultaneamente dando todas as garantias que uma sentença judicial oferece, sendo ainda a celeridade uma vantagem dificilmente dispensável. Podemos afirmar que se as partes têm vontade em resolver a questão então recorra-se a arbitragem.

Contudo, existe uma tradição no nosso país de esvaziamento e desvalorização das iniciativas da sociedade civil. O grosso do investimento efectuado nos últimos anos em meios RAL tem sido canalizado para os Julgados de Paz e Mediação Pública.

Uma análise a relação custo/benefício do CIAB por relação a qualquer Julgado de Paz demonstraria facilmente como com um custo mínimo se conseguem resultados consideráveis. Com base nos dados dos processos de reclamação encerrados no CIAB em 2009, calculámos que a nossa intervenção se tenha cifrado num benefício directo para os consumidores superior a 2 milhões de euros. Em relação a este ponto terminaria afirmando que os CACC podem prestar um conjunto significativo de serviços a população. O CIAB por exemplo,

---

petróleo liquefeitos canalizados, comunicações electrónicas, serviços postais, serviços de recolha e tratamento águas residuais e serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.

Contudo, atenta a importância económica e social daqueles serviços para os consumidores e os direitos consagrados para os consumidores em geral pela Lei de Defesa do Consumidor (LDC) e em particular os que constam da LSPE, verifica-se a existência de uma lacuna em termos de acesso a uma justiça acessível e pronta.

É esse o grande mérito do Projecto de Lei n.Q175/XI, permitir tão só que os consumidores na aceção do art.º 2.0 da LDC possam recorrer, querendo, ao tribunal arbitral dos centros de arbitragem legalmente autorizados.

[Escrever texto]





CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO



disponibiliza apoio logístico aos mediadores do Sistema de **Mediação** Público (Laboral, Penal e Familiar) bem como a outras

entidades públicas, como a ASAE, que utilizam o seu espaço e os recursos que possui. Mas existem outras áreas de intervenção para os CACC que por escassez de tempo e espaço me escuso de referi?. Mas, o passo decisivo, em nossa opinião, seria a passagem para um sistema de arbitragem necessária para os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais, de modo não só a retirar um número significativo de bagatelas judiciais dos tribunais comuns mas também pelo carácter de exemplaridade que dessa forma transpareceria para as demais empresas;

**3. Em virtude de os meios serem escassos, a criação de qualquer novo centro de arbitragem dotado de financiamento público deveria ser obrigatoriamente antecedida de estudos que demonstrem a viabilidade económico-financeira e a sustentabilidade de qualquer novo centro.**

O Conselho de Acompanhamento dos CACC que é proposto supra (II.1), deveria ter esta competência<sup>3</sup>.

Acresce que, nos tempos que correm as palavras que mais se ouvem actualmente são: "crise, necessidade de contenção de custos, economizar, racionalizar meios, falta de recursos".

<sup>2</sup> Por exemplo o apoio aos consumidores sobreendividados.

<sup>3</sup> O aparecimento do recém-criado CIMACE leva-nos a suscitar esta questão, na medida em que temos dúvidas que a conflitualidade existente ao nível do comércio electrónico justifique só por si a existência de um centro de arbitragem, sendo certo que o protocolo que institui aquele centro, no n.º 2 da cláusula 5.ª, assegura que as entidades promotoras se comprometem a promover a auto-sustentação financeira do Centro. O reduzido número de reclamações que temos vindo a registar na área do comércio electrónico, levam-nos a colocar estas questões, que ainda suscitam outra, que se prende com o facto de os centros de arbitragens existentes serem poucas vezes chamados a pronunciarem-se sobre questões que directa ou indirectamente lhes dizem respeito. Se assim fosse, somos em crer que teria sido possível encontrar uma solução no quadro dos centros instituídos que permitisse atingir de forma plena os objectivos previstos no protocolo que institui o CIMACE, com um incremento mínimo de custos, ou pelo menos, muito inferior ao que implica a criação de raiz de um novo centro de arbitragem.





CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO

Considerando que os recursos financeiros a disponibilizar aos centros de arbitragem nos próximos anos serão escassos, a



criação de qualquer novo CACC deve ser devidamente reflectida no sentido de não colocar em causa a sustentabilidade do sistema.

**4. Necessidade de articular os diferentes meios de resolução alternativa de litígios, de modo a não sobrepor a sua actuação.**

Por exemplo, o art.º 14.0 n.º 2<sup>4</sup> da Lei de Defesa do Consumidor estabelece uma isenção de preparos e custas (há quem considere esta disposição revogada com a entrada em vigor do Regulamento das Custas Processuais, aprovado pelo Dec-Lei n.º 34/2008, de 26/02). Contudo, os Julgados de Paz aplicam essa isenção sem cuidar de saber se o consumidor se dirigiu primeiro a um centro de arbitragem.

Se houvesse essa preocupação de articulação e de racionalidade de meios, o Parecer emitido pelo Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz em 27/01/2010 a propósito da questão de isentar de preparos e custas os consumidores que recorrem aos Julgados de Paz para intentar os processos previstos no n.º 2 do art.º 14.0 da Lei de Defesa do Consumidor, seria substancialmente reduzido aos processos que transitassem dos centros de arbitragem para os Julgados de Paz, por falta de adesão dos agentes económicos a arbitragem de consumo, atento o carácter voluntário da mesma<sup>5</sup>. Desta forma, para poder vir a ser equacionada a isenção, seria necessário que o consumidor tivesse recorrido

<sup>4</sup> 2 - É assegurado ao consumidor o direito a isenção de preparos nos processos em que pretenda a protecção dos seus interesses ou direitos, a condenação por incumprimento do fornecedor de bens ou prestador de serviços, ou a reparação de perdas e danos emergentes de factos ilícitos ou da responsabilidade objectiva definida nos termos da lei, desde que o valor da acção não exceda a alçada do tribunal judicial de 1.ª instância.

<sup>5</sup> A arbitragem de consumo insere-se no âmbito da Lei n.º 31/86, de 29/08, sem embargo de considerarmos que ao nível dos serviços públicos essenciais se deve evoluir para um sistema de arbitragem necessária, conforme se refere no presente texto.

[Escrever texto]



LA VERDE  
DO MINHO  
TERRAS DE BOURO  
LANHOSO  
PÓVOA  
BARCA  
PONTE  
MONTALLEGRE  
MELGAÇO  
ESPOSENDE  
BARCELOS  
VALDEVEZ  
ARCOS  
AVIAH



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO

em primeiro lugar a um centro de arbitragem, o qual certificaria a **recusa** ou falta de resposta do agente económico, aplicando



aqui, *mutatis mutandi* o disposto no n.º 4 do art.º 447.0 do Cº de Processo civil<sup>6</sup>.

Concluindo, esperamos que este esforço desenvolvido pela Comissão Parlamentar de Assuntos Económicos, Inovação e Energia atinja os objectivos previstos. Da nossa parte, manifestamos desde já a disponibilidade para continuar a colaborar, atento o objectivo central de "reforçar a relação com os cidadãos" que presidiu a esta Audição.

Braga, 18 de Novembro de 2010

---

<sup>6</sup> 4 - O autor que podendo recorrer a estruturas de resolução alternativa de litígios, opte pelo recurso ao processo judicial, suporta as suas custas de parte independentemente do resultado da acção, salvo quando a parte contrária tenha inviabilizado a utilização desse meio de resolução alternativa do litígio.

[Escrever texto]



Centro de Arbitragem de Consumo autorizado pelo despacho n.º 5479/2003 do Ministério da Justiça, publicado no D. R. II Série, n.º 67 de 20/03/2003

**Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral)**  
R. D. Afonso Henriques, N.º 1 (Edifício da Junta de Freguesia da Sé)  
4700-030 BRAGA - Telef. 253 617 604 - Fax 253 617 605  
E-mail: geral@ciab.pt www.ciab.pt