

CRIAÇÃO DE UM MECANISMO DE ARBITRAGEM NECESSÁRIA À VENDA DE BENS DE CONSUMO

O artigo 15.^o da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE)², dispõe 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”.

Esta possibilidade, conhecida como arbitragem necessária, depende assim fundamentalmente de duas condições, sendo a primeira tratar-se de um litígio de consumo, sendo o consumidor uma pessoa singular e a segunda dizer o litígio respeito a um serviço público essencial (SPE).

Verificadas estas duas condições o consumidor pode optar por demandar o prestador do serviço público essencial no centro de arbitragem de conflitos de consumo (CACC) territorialmente competente, em vez de recorrer ao Julgado de Paz (caso exista) ou a um Tribunal Judicial. Salvo melhor opinião, o recurso a um CACC afigura-se claramente mais vantajoso para o consumidor, considerando desde logo o seu funcionamento gratuito³, celeridade e proximidade⁴.

No quadro 1 pode visualizar-se o número total de processos de reclamação de consumo que tramitaram nos diferentes CACC no ano de 2017. Como se pode verificar é já muito significativo o volume processual que passa pelos diferentes CACC.

De facto, quando comparados estes dados com os que os CACC registavam, por exemplo, em 2010 ou 2012, os números tornam-se ainda mais expressivos. É essa informação que se pode visualizar no quadro 2⁵. Veja-se, por exemplo, que a taxa de

¹ Cujas epígrafe é “Resolução de litígios e arbitragem necessária”.

² Lei n.º 23/96, de 26/07, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26/02, pela Lei n.º 24/2008, de 02/06, pela Lei n.º 6/2011, de 10/03, pela Lei n.º 44/2011, de 22/06 e pela Lei n.º 10/2013, de 28/01.

³ Convém referir que esta gratuitidade é tendencial, na medida em que existem CACC cujas regras de funcionamento não se encontram harmonizadas com a maioria e cobram taxas aos utentes (é o caso do CACCL de Lisboa e do CICAP do Porto).

⁴ Com exceção do CNIACC que opera essencialmente através de meios de comunicação à distância, os demais Centros de Arbitragem representam uma excelente forma de justiça de proximidade.

⁵ Em 2010 ainda não havia arbitragem necessária, introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10/0, pelo que 2012 foi na verdade o primeiro ano completo com aplicação da arbitragem necessária aos serviços públicos essenciais nos CACC.

resolução teve um aumento significativo de 2010 para 2012, o que para nós é inequívoco resultar da arbitragem necessária nos SPE..

A possibilidade dos consumidores recorrerem à arbitragem necessária operou-se por via da entrada em vigor da Lei n.º 6/2011, de 10/03, que alterou o artigo 15.º da LSPE e veio a contribuir para o aumento dos processos de reclamação relativos a SPE que tramitam nos CACC. Os CACC resolveram 2321 processos de reclamação em 2010 e resolveram 6076 processos em 2017⁶. É evidente que o número de processos entrados também aumentou, contudo em proporção bastante inferior. Este aumento que se foi registando após a introdução de um mecanismo de arbitragem necessária nos serviços públicos essenciais resultou num maior recurso dos consumidores aos CACC em situações de conflito de consumo no âmbito dos SPE. Aumento esse que não foi sentido no âmbito dos restantes conflitos de consumo, justamente pela inexistência desse mecanismo de arbitragem necessária. Efetivamente, segundo os dados dos processos de reclamação que os CACC reportam à Direção-Geral do Consumidor e ao Ministério da Justiça, a taxa geral⁷ de resolução dos processos de reclamação relativos a serviços públicos essenciais no ano de 2017 foi de 87,7%.

Quadro 1 – Processos de Reclamação Entrados, Arquivados e Resolvidos nos diferentes CACC (Total 2017)

Entrada, Arquivamento e Resolução de Processos	CNIACC	CIMAAL	CACCDC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB	TOTAL
Processos Entrados	1265	461	541	1281	1263	1836	1624	8271
Processos Arquivados	1099	519	561	1265	1280	1820	1653	8197
Processos Resolvidos	454	344	344	1168	829	1634	1303	6076

⁶ Os dados apresentados referem-se a 2017 porque na data em que esta proposta é apresentada ainda não são conhecidos os dados finais dos CACC relativamente a 2018. Poderemos, caso haja esse interesse, fazer uma atualização dos dados posteriormente.

⁷ Ou seja, relativa a quase todos os CACC (CNIACC, CIMAAL, CACCDC, CACCL, CICAP, TRIAVE e CIAB). Fica apenas de fora o CACC RAM (da Região Autónoma da Madeira).

Quadro 2 – Número de processos entrados, arquivados e encerrados pelos diferentes CACC em 2010 e 2012

Entrada, Arquivamento e Resolução de Processos Pelos diferentes CACC em 2010 e 2011	2010	2012
Processos Entrados	3753	4158
Processos Arquivados	3537	4046
Processos Resolvidos	2321	3107
Percentagem de resolução	66%	77%

O quadro 3 evidencia as elevadas taxas de resolução obtidas pelos CACC nos processos de reclamação sujeitos a arbitragem necessária, bem como os tempos médios de resolução em dias.

Quadro 3 – Resultado dos arquivamentos dos processos sujeitos a arbitragem necessária (Serviços Públicos Essenciais) em 2017

Resultados dos Arquivamentos Arbitragem Necessária	CNIACC	CIMAAL	CACCCDC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Processos Arquivados	620	293	354	956	770	1525	1065
Processos Resolvidos	361	253	287	920	627	1489	964
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	58%	86%	81%	96%	81%	98%	91%
Duração Média/Dias	38	99	40	56	63	50	61

Desta possibilidade de recorrer à arbitragem necessária tem resultado uma grande satisfação para os consumidores que conseguiram ver efetivado o seu “direito a uma justiça acessível e pronta”⁸.

Esta satisfação pode ser constatada pela opinião expressa nos inquéritos de satisfação dos utentes dos Centros de Arbitragem que a Direção-Geral da Política de Justiça publica anualmente.

Por outro lado, para além de também ter contribuído para retirar dos tribunais judiciais milhares de processos que se iriam aí arrastar, resultou inclusivé numa melhoria crescente da prestação dos serviços públicos essenciais por parte dos respetivos operadores de SPE. De facto, constatamos que em muitos casos, não são apenas resolvidos os casos individuais dos consumidores reclamantes, mas também das situações em si e, na sequência, uma diminuição dos processos de reclamação tendo como causa de pedir essas situações.

Face às vantagens que a arbitragem necessária apresenta para a resolução da conflitualidade de consumo, pensamos que esta pode e deve ser alargada a outras áreas do consumo. Uma das áreas em que é urgente esse alargamento é a da venda de bens de consumo.

A venda de bens de consumo é regulada por diversos diplomas legais, centrando-nos neste âmbito no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8/04.

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril procedeu à transposição da Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativos, tendo em vista assegurar a proteção dos direitos e interesses dos consumidores. Este diploma foi objeto de uma alteração por via do Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

A submissão de conflitos de consumo resultantes da venda de bens de consumo aos CACC faz-se com recurso às regras da arbitragem voluntária, constantes da Lei n.º 63/2011, de 14/12 (LAV), a não ser que as empresas emitam uma declaração através da qual aderem plenamente aos CACC (Adesão Plena aos CACC). A tramitação de um processo de reclamação no âmbito da arbitragem voluntária tem o seu impulso por

⁸ Que se encontra preconizado no artigo 14.º da Lei de Defesa do Consumidor (LDC), que se encontra vertida na Lei n.º 24/96, de 31/07, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16/12, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8/04, pela Lei n.º 10/2013, de 28/01 e pela Lei n.º 47/2014, de 28/07.

iniciativa do consumidor que dá entrada do mesmo no CACC competente, após o que é remetido à empresa vendedora para que esta se pronuncie. Caso a empresa possua uma Adesão Plena, o processo de reclamação poderá seguir para mediação, conciliação e arbitragem. Caso a empresa não possua uma Adesão Plena, pode pontualmente (isto é, caso a caso) aceitar a competência de um CACC para aí dirimir o litígio com o consumidor⁹.

De um modo geral, os CACC notam que, sobretudo as grandes empresas de venda de bens de consumo na área da eletrónica e/ou eletrodomésticos, que não subscrevem a Adesão Plena aos CACC, rejeitam liminarmente e por via de regra a intervenção dos CACC para dirimir os conflitos de consumo que se vão verificando com os seus clientes e que estes pretendem ver resolvidos por via do recurso aos CACC.

Os consumidores ficam assim impedidos de utilizar um recurso que de forma fácil, célere e gratuita¹⁰ poderia resolver a questão, sendo empurrados para os Tribunais Judiciais ou para os Julgados de Paz (caso existam). Claro que, ponderados os inconvenientes do recurso à via judicial, muitos consumidores acabam por suportar o prejuízo e não dão sequência à reclamação, desistindo.

Por seu turno, o quadro 4 evidencia a baixa taxa de resolução obtida pelos diferentes CACC¹¹ relativamente aos processos de reclamação submetidos a arbitragem voluntária no ano de 2017. Como se torna evidente, principalmente se estes dados forem comparados com os do quadro 3, esta taxa de resolução apenas pode ser aumentada se forem facultadas ferramentas jurídicas aos CACC que lhes permitam ultrapassar a possibilidade das empresas não responderem ou recusarem a intervenção dos CACC, quando demandadas no âmbito de um processo de reclamação de consumo. Como se verificou mais acima, a taxa de resolução média dos processos sujeitos a arbitragem necessária é de 87,7%, quase o dobro da taxa de resolução média dos processos de reclamação em regime de arbitragem voluntária.

⁹ E mesmo assim pode aceitar a mediação e rejeitar a arbitragem por exemplo

¹⁰ Com a ressalva referida supra do CACCL e do CICAP.

¹¹ Com apenas dois CACC a ultrapassarem os 50% de taxa de resolução (CACCL e CIAB), obtendo o CACCL curiosamente uma taxa de resolução muito acima da média dos restantes Centros. De facto, a taxa de resolução média dos processos de reclamação em arbitragem voluntária é de apenas 45%.

Quadro 4 – Resultado dos arquivamentos dos processos sujeitos a arbitragem voluntária em 2017

Entrada, Arquivamento e Resolução de Processos Arbitragem voluntária	CNIACC	CIMAAL	CACDC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Processos Entrados	560	196	185	320	515	302	577
Processos Arquivados	479	226	207	309	510	295	588
Processos Resolvidos	93	91	57	248	202	145	339
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	19%	40%	28%	80%	40%	49%	58%

Como se pode verificar, é bem diferente a situação dos processos de arbitragem necessária em relação à arbitragem voluntária no que toca desde logo à entrada de processos de reclamação, bem como à sua resolução. Os consumidores dão entrada nos CACC de poucos processos de reclamação no âmbito da arbitragem voluntária, não porque não tenham problemas de consumo, mas porque sabem que a possibilidade da sua resolução pelos CACC ser relativamente escassa. O que acaba de ser comprovado pelas baixas taxas de resolução registadas e não temos a mínima dúvida que isso se deve face à inexistência de ferramentas que possibilitem uma efetiva resolução dos processos, como por exemplo, a arbitragem necessária¹². De facto, os CACC referem nas reuniões de trabalho que realizam conjuntamente para discutir os diferentes assuntos com interesse para a arbitragem de consumo que tem vindo a crescer o número de processos de reclamação relativo à venda de bens de consumo que não é resolvido nos CACC devido a recusa ou falta de resposta pelos agentes económicos.

Esta recusa que é bastante notória em relação às grandes empresas de distribuição, tem a ver, segundo a nossa opinião, com o facto dessas empresas se encontrarem muito departamentalizadas, possuindo gabinetes de contencioso internos ou externos, que basicamente se limitam a aproveitar o facto da intervenção dos CACC

¹² Ou, o que também poderia ser uma possibilidade a considerar, a adesão obrigatória dos respetivos agentes económicos aos meios RAL disponíveis.

nesta área ser feito com recurso à arbitragem voluntária para promoverem o imediato encerramento dos processos de reclamação sem qualquer discussão (não respondendo sequer quando notificadas pelos CACC, ou, respondendo recusando a resolução por via dos meios RAL).

Este encerramento é extremamente gravoso para os consumidores que assim ficam impossibilitados de, em tempo útil e de forma gratuita (ou quase, considerando os casos do CACCL e do CICAP que têm custas) poderem resolver as suas questões.

Figure-se o caso, a título de exemplo, de um consumidor que adquire uma máquina de lavar roupa que se avaria pouco tempo depois (durante o período de garantia legal) e que depois de tentar diretamente com o vendedor sem sucesso acionar a garantia, recorre a um CACC. No sistema atual, a empresa vai muito provavelmente responder a esse consumidor dizendo que não aceita a intervenção do Tribunal Arbitral de Consumo. Resta-lhe então, recorrer a um Julgado de Paz (caso exista) ou intentar uma ação num Tribunal Judicial, com os custos, morosidade e complexidade jurídica respetiva. Ou então submeter-se à decisão da empresa vendedora (que o informou, por exemplo, que a reparação da máquina importa em determinado valor, a suportar pelo consumidor). Esta discussão para um consumidor tem um período temporal máximo de duração de duas, três semanas no máximo, atenta a necessidade que aquele bem de consumo representa para si. Gorada a possibilidade de efetivação dos seus direitos no meio adequado (o CACC), o consumidor fica de facto completamente despojado de armas e, o mais provável é submeter-se à decisão da empresa vendedora, ou então, dar início à aquisição de uma nova máquina junto de outra empresa vendedora. Em qualquer dos casos, a questão que fica por responder é como efetivar de facto o direito à qualidade dos bens e serviços destinados ao consumo, o direito à proteção dos interesses económicos, o direito à reparação de danos ou o direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta¹³?

Passados cerca de 30 anos desde o surgimento do primeiro CACC em Portugal, tempo em que a arbitragem de consumo se foi afirmando e consolidando como a instituição mais adequada para a resolução especializada da conflitualidade de consumo, é tempo de se dotarem os CACC existentes de ferramentas jurídicas que lhes permitam resolver de facto os problemas com que os consumidores se debatem. Quando um

¹³ Direitos expressos nos artigos 4.º, 9º, 12.º e 14.º da Lei de Defesa do Consumidor.

consumidor procura um CACC para aí colocar um processo de reclamação de consumo, mais do que uma discussão jurídica abstrata, o que ele procura é uma solução efetiva para o seu problema. Se essa possibilidade depender sempre e tão só da boa vontade dos agentes económicos se submeterem à arbitragem de consumo, vamos continuar a assistir a este resultado deplorável das grandes empresas de distribuição, muito focadas nas possibilidades que a lei lhes oferece de não serem forçadas a responder no meio mais acessível, próximo, célere e eficaz para este tipo de litígios, recusando assim a intervenção dos CACC e denegando a realização da justiça numa das áreas de maior conflitualidade das nossas sociedades.

PROPOSTA DE ALARGAMENTO DE ARBITRAGEM NECESSÁRIA À VENDA DE BENS DE CONSUMO

Refere a Constituição da República Portuguesa (CRP), no n.º 1 do artigo 20.º que “A todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos”.

A CRP garante igualmente por via do n.º 1 do artigo 60.º que “Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”.

A Lei de Defesa do Consumidor¹⁴ (LDC) procura de algum modo, nos artigos 11.º e 14.º, tutelar estes direitos dos consumidores. Contudo, é consensual a ideia de que os consumidores se apresentam no mercado de forma isolada e não concertada, encontrando-se numa situação de efetiva fragilidade relativamente ao poder técnico-económico dos agentes económicos. A relação jurídica de consumo (à semelhança de outras, como, por exemplo, a relação jurídica laboral ou a relação de arrendamento urbano) é pois uma relação, materialmente, ‘desnivelada’. É uma relação em que, por regra, de um lado está o consumidor e, do outro lado, o agente económico (muitas das vezes, grandes grupos económicos), assessorada por juristas e técnicos em marketing e

¹⁴ Lei n.º 24/96, de 31/07, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16/12, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8/04, pela Lei n.º 10/2013, de 28/01 e pela Lei n.º 47/2014, de 28/07

publicidade; um agente económico que, não raras vezes, estabeleceu a sua relação jurídica com o consumidor na base de contratos de adesão cuidadosamente elaborados no sentido de, primordialmente, salvaguardar todos os seus interesses.

Mais recentemente foram publicadas 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 em linha (Regulamento RLL).

Na sequência, foi publicada a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a referida Diretiva (Diretiva RAL) e estabeleceu o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Esta lei, institucionaliza as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (RALC), que assenta fundamentalmente nos referidos CACC, agora estabelecidos em rede de arbitragem de consumo, definindo “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 rede¹⁵”.

Tem-se assistido ao longo das últimas décadas a um significativo reforço dos direitos dos consumidores, sendo, contudo necessário garantir a sua tutela efetiva. Como referiu o Professor Jean Calais-Auloy na Conferência que se realizou em Lisboa nos idos de 1999 a propósito da comemoração dos 10 anos do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, “*Il ne suffit pas de faire des lois pour protéger les consommateurs. Il faut encore donner aux consommateurs les moyens de faire respecter leurs droits. Si ces moyens n’existent pas, le droit de la consommation reste une matière théorique sans portée pratique.*”

De facto, a consagração de um mecanismo de arbitragem necessária na Lei dos Serviços Públicos Essenciais¹⁶ (LSPE) pela Lei n.º 6/2011, de 10/03, que passou a dispor no n.º 1 do artigo 15.º que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa

¹⁵ Cfr. art.º 1.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

¹⁶ Lei n.º 23/96, de 26/07, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26/02, pela Lei n.º 24/2008, de 02/06, pela Lei n.º 6/2011, de 10/03, pela Lei n.º 44/2011, de 22/06 e pela Lei n.º 10/2013, de 28/01.

dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, veio permitir aos consumidores uma verdadeira discussão dos seus pontos de vista com os prestadores de serviços públicos essenciais, de forma célere e pouco onerosa. Esta possibilidade que se oferece aos consumidores terá mesmo contribuído para relações de consumo mais claras e transparentes, seja na celebração dos contratos, seja na sua execução e cessação.

Importa agora numa área de grande conflitualidade como é a venda de bens de consumo, consagrar aos consumidores meios de tutela efetiva dos seus direitos. A venda de bens de consumo é hoje em dia assegurada cada vez mais por grandes cadeias de lojas dotadas de grande poder económico e técnico. A experiência dos mecanismos de resolução alternativa de litígios, nomeadamente dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, permitiu perceber que existem empresas que recusam sistematicamente a apreciação das reclamações dos consumidores, sem reais hipóteses destes em aceder aos meios de tutela convencionais (e.g. tribunais judiciais), atenta a sua morosidade, complexidade e custos. A presente alteração visa permitir de uma forma inovadora que os consumidores possam exercer de facto o seu direito a uma justiça efetiva na venda de bens de consumo. O limite de valor colocado na proposta permite abarcar a esmagadora maioria dos processos de reclamação submetidos aos CACC, em que o valor do pedido se situa abaixo do definido pela presente lei.

Desta forma, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo após reunirem em Lisboa (CACCL) no passado dia 18 de janeiro de 2019 apresentam a seguinte proposta de alteração ao Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8/04,, nos termos seguintes:

Artigo 1.º

Objecto

A presente lei procede à Segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, que procedeu à transposição para o direito interno da Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativos, tendo em vista assegurar a proteção dos direitos e interesses

dos consumidores, determinando a sujeição dos litígios de consumo de reduzido valor económico à arbitragem necessário, quando tal seja optado pelo consumidor, definindo, para efeitos desta lei, tal conceito de “litígios de consumo de reduzido valor económico”.

Artigo 2.º

Alteração ao Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril

O artigo 5.º-A do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, passa a ter a seguinte redacção:

Artigo 5.º-A

(Prazo para exercício dos direitos e arbitragem necessária)

1 – (...) ¹⁷

2 – (...) ¹⁸

3 – (...) ¹⁹

4 – (...) ²⁰

5 – (...) ²¹

¹⁷ Cujo texto é o seguinte: “Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes. “

¹⁸ Cujo texto é o seguinte: “Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detectado.”

¹⁹ Cujo texto é o seguinte: Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia e, tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar desta mesma data.

²⁰ Cujo texto é o seguinte: “O prazo referido no número anterior suspende-se 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.”

²¹ Cujo texto é o seguinte: “A tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos:

- a) As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação ou conciliação;
- b) A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial;
- c) Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.”

6 - Os litígios de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

7 - Consideram-se litígios de consumo de reduzido valor económico aqueles em que o valor do pedido formulado pelo consumidor não exceda metade da alçada dos tribunais de primeira instância.