



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

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR
PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA DA
REPÚBLICA**

Ofício n.º 21/XIII/1.ª – CACDLG /2019

Data: 09-01-2019

NU: 622514

**ASSUNTO: Texto Final e relatório da discussão e votação na especialidade da
Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV).**

Para o efeito da sua votação final global junto se envia o texto final, relatório da discussão e votação na especialidade e propostas de alteração da Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV) – “Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo”, aprovado na ausência do PEV, na reunião de 9 de janeiro de 2019, da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias.

Com os melhores cumprimentos,

O VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO

(José Silvano)



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

TEXTO FINAL DA
PROPOSTA DE LEI N.º 115/XIII/3.ª

**ALTERA O FUNCIONAMENTO E ENQUADRAMENTO DAS ENTIDADES DE
RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

Artigo 1.º

Objeto

A presente lei procede à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, que estabelece 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.

Artigo 2.º

Alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Os artigos 3.º, 4.º, 6.º, 7.º, 9.º e 15.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º

[...]

[...]:

a) [...];

b) [...];

c) «Entidade reguladora de serviços públicos essenciais», pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

**COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS,
DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS**

próprio, que tem por missão a regulação de qualquer um dos serviços previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual;

d) [anterior alínea *c*)];

e) [anterior alínea *d*)];

f) [anterior alínea *e*)];

g) [anterior alínea *f*)];

h) [anterior alínea *g*)];

i) [anterior alínea *h*)];

j) [anterior alínea *i*)].»

Artigo 4.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - As entidades agregadas na rede de arbitragem de consumo devem utilizar o sistema de informação comum e adotar procedimentos harmonizados nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo mencionadas no n.º 1, incluindo o regulamento harmonizado promovido pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça.

4 - Cabe 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, de acordo com as competências definidas nos números seguintes.

5 - Compete à Direção-Geral do Consumidor:

a) Acompanhar a celebração e execução dos protocolos previstos no



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

artigo 4.º-B, entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais;

- b) Divulgar no seu sítio eletrónico na Internet, até 30 de abril de cada ano, a totalidade dos financiamentos dos centros e o grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos por protocolo e no regulamento harmonizado, referentes ao ano anterior;
- c) Dinamizar medidas de simplificação e modernização dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, em articulação com a Direção-Geral da Política de Justiça;
- d) Apresentar ao membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor, até 30 de abril de cada ano, um relatório sobre o funcionamento da rede de arbitragem de consumo, relativo ao ano transato, do qual devem constar, nomeadamente:
 - i) A avaliação, por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, do cumprimento dos princípios e requisitos previstos nos capítulos II e III;
 - ii) O grau de cumprimento dos protocolos previstos no artigo 4.º-B;
 - iii) O grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos no regulamento harmonizado;
 - iv) A análise da sustentabilidade material, técnica e financeira da rede de arbitragem de consumo;
 - v) Propostas de melhoria contínua da gestão, capacidade e eficiência no tratamento de litígios.

6 - Compete à Direção-Geral da Política de Justiça:



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

**COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS,
DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS**

- a) Apoiar a identificação dos procedimentos e a implementação de um sistema de informação comum para os centros arbitragem de conflitos de consumo que permita:
- i) A prática de atos e a consulta do processo pelas partes, nomeadamente a entrega de peças processuais, a consulta das diligências efetuadas, do estado do processo e a possibilidade de realização de comunicações por transmissão de meios telemáticos;
 - ii) A produção de indicadores estatísticos, bem como de outros elementos necessários para a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- b) Dinamizar medidas de simplificação e modernização dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, em articulação com a Direção-Geral do Consumidor;
- c) Divulgar o inquérito de satisfação dos meios de resolução alternativa de litígios, até 31 de março do ano seguinte a que respeita;
- d) Apresentar ao membro do Governo responsável pela área da justiça, até 30 de abril de cada ano, um relatório sobre o funcionamento da rede de arbitragem de consumo, relativo ao ano transato, do qual devem constar, nomeadamente:
- i) O grau de cumprimento dos objetivos de qualidade do serviço definidos no regulamento harmonizado;
 - ii) A análise da sustentabilidade material, técnica e financeira da rede de arbitragem de consumo;
 - iii) Propostas de melhoria contínua da gestão, capacidade e eficiência no tratamento de litígios.



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

Artigo 6.º

[...]

1 - [...]:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) [...];

e) [...];

f) [...];

g) [...];

h) [...];

i) Possuir e disponibilizar livro de reclamações, nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.

2 - [...].

3 - A Direção-Geral do Consumidor é a entidade competente para efeitos do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.

Artigo 7.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - Os centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede a



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

que se refere o n.º 1 do artigo 4.º devem promover ações de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL, em função da matéria, nomeadamente nas áreas dos serviços públicos essenciais.

- 4 - Compete a cada centro de arbitragem de conflitos de consumo assegurar as condições materiais e técnicas para a realização das ações de formações referidas no número anterior.

Artigo 9.º

[...]

1 - [...]:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) [...];

e) [...];

f) [...];

g) [...];

h) [...];

i) [...];

j) [...];

k) [...];

l) [...];

m) [...];

n) O cumprimento das obrigações de qualidade de serviço previstas nos



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

protocolos a que se refere o artigo 4.º-B e no regulamento harmonizado.

2 - [...].

Artigo 15.º

[...]

A Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RAL, competindo-lhe avaliar o cumprimento das obrigações estabelecidas nos artigos 6.º e 6.º-A.»

Artigo 3.º

Aditamento à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

São aditados à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, os artigos 4.º-A, 4.º-B, 6.º-A e 6.º-B, com a seguinte redação:

Artigo 4.º-A

- Apoio técnico e financeiro às entidades de resolução alternativa de litígios
- 1 - No âmbito das respetivas competências de dinamização e promoção da resolução alternativa de litígios, compete às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais:
- a) Garantir a prestação de apoio técnico e financeiro aos centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, designadamente:
- i) A prestação de assessoria técnica qualificada na sequência de solicitação dos centros de arbitragem;
 - ii) A realização de ações de formação nas áreas das respetivas competências.



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

**COMISSÃO DE ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS,
DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS**

- b)* Financiar os centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, nos termos dos números seguintes.
- 2 - O financiamento dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo é composto por duas partes, sendo uma fixa e outra variável.
- 3 - Sem prejuízo de outras fontes de financiamento, a parte fixa é composta por financiamento:
- a)* Atribuído pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça;
- b)* Em partes iguais por cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.
- 4 - Os montantes de financiamento referidos no número anterior, bem como as datas do respetivo pagamento, são fixados por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da justiça e da defesa do consumidor, ouvidas as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, sendo atualizado anualmente de acordo com a taxa de inflação anual.
- 5 - A parte variável do financiamento é atribuída pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.
- 6 - A parte variável, a pagar trimestralmente, é definida nos protocolos a que se refere o artigo seguinte, de acordo com a ponderação de objetivos de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade e em razão do volume de processos abrangido pelo âmbito setorial de cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.
- 7 - 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 a que se refere o artigo seguinte.



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

Artigo 4.º-B

Protocolos de cooperação

- 1 - 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, nos termos previstos no n.º 1 do artigo anterior, são definidos entre as partes através de protocolo.
- 2 - Com vista à garantia da qualidade, da celeridade, da eficácia, da transparência e da acessibilidade nos procedimentos adotados no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo, e em geral na atividade dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de conflitos de consumo, o protocolo referido no número anterior deve fixar, nomeadamente:
 - a) Os requisitos e os níveis de qualidade de serviço a cumprir dos centros de arbitragem de conflitos de consumo;
 - b) As obrigações das partes em matéria de prestação de apoio técnico e de especialização;
 - c) As obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em matéria de conhecimentos e de qualificações das pessoas singulares suas colaboradoras;
 - d) 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;



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

- e)* O prazo e condições de vigência do protocolo;
- f)* As garantias das partes em caso de incumprimento.

Artigo 6.º-A

Obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo

Sem prejuízo dos deveres gerais a que se encontram sujeitos enquanto entidades de RAL, cada centro de arbitragem de conflitos de consumo que integra a rede de arbitragem de consumo deve, em especial:

- a)* Assegurar o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, tanto em linha, como por meios convencionais;
- b)* Assegurar o atendimento ao público, durante todos os dias úteis, e divulgar nos respetivos sítios eletrónicos na Internet o horário e meios de atendimento;
- c)* Cumprir tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, nos termos definidos nos protocolos a que se refere o artigo 4.º-B;
- d)* 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;
- e)* Promover a realização de, em média, uma iniciativa mensal de divulgação da arbitragem de consumo;
- f)* 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;



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

- g) Divulgar e manter atualizada, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, informação sobre a arbitragem de consumo e respetiva atividade.

Artigo 6.º-B

Bolsa de árbitros de conflitos de consumo

- 1 - A Direção-Geral do Consumidor publicita em linha, e mantém atualizada, uma 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.
- 2 - A indicação dos árbitros pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo deve assegurar a cobertura geográfica de todo o território nacional, bem como os deveres de independência e imparcialidade previstos do artigo 8.º da presente lei.
- 3 - A lista pública a que se refere o n.º 1 contém, relativamente a cada um dos árbitros nele inscritos:
 - a) O nome, o domicílio profissional e o endereço de correio eletrónico;
 - b) A indicação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo com os quais colabora;
 - c) Descrição sumária da experiência profissional.»

Artigo 4.º

Norma transitória

- 1 - Para o ano de 2019, os protocolos a que se refere o artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, com a redação dada pela presente lei, devem ser celebrados no prazo de 30 dias após a data da entrada em vigor da presente lei.



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

- 2 - O acompanhamento da aplicação da presente lei compete à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça, cabendo-lhes 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.

Artigo 5.º

Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua publicação.

Palácio de São Bento, em 9 de janeiro de 2019.

O VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO,

(José Silvano)



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

**RELATÓRIO DA DISCUSSÃO E VOTAÇÃO NA ESPECIALIDADE
DA PROPOSTA DE LEI N.º 115/XIII/3.ª (GOV)**

**ALTERA O FUNCIONAMENTO E ENQUADRAMENTO DAS ENTIDADES DE
RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

1. A proposta de lei em epígrafe, da iniciativa do Governo, baixou à Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias em 12 de outubro de 2018, após aprovação na generalidade.
2. Em 21 de março de 2018, foram solicitados pareceres escritos às seguintes entidades: Conselho Superior da Magistratura, Conselho Superior do Ministério Público e Ordem dos Advogados. Foi igualmente recebido o contributo escrito da Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução.
3. Em 2 de janeiro de 2019, o Grupo Parlamentar do PS apresentou propostas de alteração da iniciativa legislativa em apreciação.
4. Na reunião de 9 de janeiro de 2019, na qual se encontravam presentes todos os Grupos Parlamentares, à exceção do PEV, a Comissão procedeu à discussão e votação na especialidade da Proposta de Lei e das propostas de alteração apresentadas.
5. No debate que antecedeu a votação usaram da palavra os Senhores Deputados Filipe Neto Brandão (PS) e Luís Marques Guedes (PSD)
6. Da votação resultou o seguinte:



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

- **Propostas de alteração apresentadas pelo Grupo Parlamentar do PS – aprovadas** com votos a favor do PSD, do PS, do BE e do CDS-PP e votos contra do PCP.

- **Restante articulado da Proposta de Lei (não objeto de propostas de alteração)** – aprovado com votos a favor do PSD, do PS, do BE e do CDS-PP e votos contra do PCP.

Seguem em anexo o texto final da Proposta de Lei n.º 115XIII/3.ª (GOV) e as propostas de alteração.

Palácio de S. Bento, 9 de janeiro de 2019

O VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO,


(José Silvano)



PROPOSTA DE LEI N.º 115/XIII/3.ª

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

Propostas de alteração

Artigo 2.º

[...]

Os artigos 3.º, 4.º, 6.º, 7.º, 9.º e 15.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º

[...]

[...]:

a) [...];

b) [...];

c) «Entidade reguladora de serviços públicos essenciais», pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, que tem por missão a regulação de qualquer um dos serviços previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual;

d) [anterior alínea c)];

e) [anterior alínea d)];

f) [anterior alínea e)];

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA	
Divisão de Apoio às Comissões	
CACDLG	
N.º Documento	621832
Expediente/Serço n.º	5
Data:	2/1/2019

Distribuído a 2-01-2019.

- g) [anterior alínea f)];
- h) [anterior alínea g)];
- i) [anterior alínea h)];
- j) [anterior alínea i)].»

Artigo 3.º

[...]

[...]:

«Artigo 4.º-A

Apoio técnico e financeiro às entidades de resolução alternativa de litígios

- 1 – [...].
- 2 – [...].
- 3 – [...].
- 4 – [...].
- 5 – [...].
- 6 – [...].
- 7 – [...].

Artigo 6.º-B

[...]

- 1 – [...].
- 2 – A indicação dos árbitros pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo deve assegurar a cobertura geográfica de todo o território nacional, **bem como os deveres de independência e imparcialidade previstos do artigo 8.º da presente lei.**
- 3 – [...].»

Artigo 4.º

[...]

1 – Para o ano de **2019**, os protocolos a que se refere o artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, com a redação dada pela presente lei, devem ser celebrados no prazo de 30 dias após a data da entrada em vigor da presente lei.

2 – [...].

Artigo 5.º

[...]

A presente lei entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua publicação.

Palácio de São Bento, 02 de janeiro de 2019

Os Deputados,