



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

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR
PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA
DA REPÚBLICA**

**Ofício n.º 55/XIII/1.ª – CACDLG /2019
NU: 623505**

Data: 23-01-2019

ASSUNTO: Redação Final do texto que "Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo, procedendo à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro" [Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)].

Para os devidos efeitos, junto se remete a Vossa Excelência a redação final do texto que procede à "Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo, procedendo à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro" [Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV)], após ter sido cumprido o disposto no artigo 156.º do Regimento da Assembleia da República.

Mais se informa que, nas reuniões da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias de 23 de janeiro de 2019, foi fixada por unanimidade, na ausência do PEV, a redação final do texto, tendo sido aceites as sugestões de redação constantes da informação n.º 9/DAPLEN/2019, de 17 de janeiro de 2019, no sentido de se aperfeiçoar o estilo do texto em causa.

Com os melhores cumprimentos,

O PRESIDENTE DA COMISSÃO

(Bacelar de Vasconcelos)



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
DIREÇÃO DE APOIO PARLAMENTAR
DIVISÃO DE APOIO AO PLENÁRIO

Redação final fixada por unanimidade na reunião da CACDLG de 23 de janeiro de 2019, na ausência do PEV, nos termos do disposto no artigo 156.º do Regimento da Assembleia da República, tendo sido aceites as sugestões de redação constantes da presente informação, no sentido de se aperfeiçoar o estilo do texto em causa.

AR, 23.01.2019

Informação n.º 9 / DAPLEN / 2019

17 de janeiro

Assunto – Redação final relativa à seguinte proposta de lei:

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

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

Tendo em atenção o disposto no artigo 156.º do Regimento da Assembleia da República, e nos termos da alínea m) do artigo 9.º da Resolução da Assembleia da República n.º 20/2004, de 16 de Fevereiro, junto se anexa a redação final da Proposta de Lei n.º 115/XIII/3.ª (GOV), aprovada em votação final global a 11 de janeiro de 2019, para subsequente envio a S. Ex.ª o Presidente da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias.

No texto do diploma foram incluídos a fórmula inicial e demais elementos formais, sugerindo-se ainda o seguinte:

Título do projeto de decreto



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
DIREÇÃO DE APOIO PARLAMENTAR
DIVISÃO DE APOIO AO PLENÁRIO

Sugere-se que conste no título a alteração legislativa introduzida:

Onde se lê: “Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo”

Deve ler-se: “Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo, **procedendo à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro**”

Artigo 1.º do projeto de decreto

No corpo

Tendo em conta que, segundo as regras de legística forma, os diplomas legais devem ser referidos pelo seu título, mas que neste caso é citada a norma sobre o objeto, sugere-se:

Onde se lê: “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.”

Deve ler-se: “A presente lei procede à segunda alteração à 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**, e estabelece o **enquadramento jurídico dos mecanismos** de resolução extrajudicial de litígios de consumo, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.”

Artigo 2.º do projeto de decreto

No proémio

Uma vez que o histórico de alterações já se encontra elencado no artigo anterior, sugere-se:

Onde se lê: “(...) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, (...)”

Deve ler-se: “(...) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, (...)”

Artigo 3.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
DIREÇÃO DE APOIO PARLAMENTAR
DIVISÃO DE APOIO AO PLENÁRIO

(Artigo 2.º do projeto de decreto)

No corpo

Tendo em conta a forma com a expressão está redigida no resto do texto (“entidade reguladora dos serviços”) e as regras de legística formal, sugere-se:

Onde se lê: “«Entidade reguladora de serviços públicos essenciais» (...) previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual;”

Deve ler-se: “«Entidade reguladora dos serviços públicos essenciais» (...) previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada 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;”

Artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

(Artigo 2.º do projeto de decreto)

No n.º 3

Sugere-se o seguinte aperfeiçoamento em relação ao verbo utilizado:

Onde se lê: “(...) o regulamento harmonizado elaborado pela Direção-Geral do Consumidor (...)”

Deve ler-se: “(...) o regulamento harmonizado promovido pela Direção-Geral do Consumidor (...)”

Artigo 6.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

(Artigo 2.º do projeto de decreto)

Na alínea i) do n.º 1

Tendo em consideração as regras de legística formal, quanto à forma de elencar o histórico de alterações dos diplomas, sugere-se:

Onde se lê: “(...) nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.”



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
DIREÇÃO DE APOIO PARLAMENTAR
DIVISÃO DE APOIO AO PLENÁRIO

Deve ler-se: “(...) nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho, e 81-C/2017, de 7 de julho.”

No n.º 3

Uma vez que este diploma já é referido no n.º 1 deste artigo, sugere-se:

Onde se lê: “(...) nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual.”

Deve ler-se: “(...) nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.”

Artigo 3.º do projeto de decreto

No proémio

Uma vez que o histórico de alterações já se encontra elencado no artigo 1.º, sugere-se:

Onde se lê: “(...) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, (...)”

Deve ler-se: “(...) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, (...)”

Artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro
(Artigo 3.º do projeto de decreto)

Nas alíneas a), d) e e) do n.º 2

Onde se lê: “(...) 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 (...);
- d) (...) necessárias ao controlo dos requisitos e dos níveis de qualidade do serviço e à monitorização, do financiamento atribuído, garantindo (...);
- e) O prazo e condições de vigência do protocolo;”

Deve ler-se: “(...) o protocolo referido no número anterior deve fixar, nomeadamente:

- a) Os requisitos e os níveis de qualidade de serviço a cumprir **pelos** centros de arbitragem (...);



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
DIREÇÃO DE APOIO PARLAMENTAR
DIVISÃO DE APOIO AO PLENÁRIO

- d) (...) necessárias ao controlo dos requisitos e dos níveis de qualidade do serviço e à monitorização do financiamento atribuído, garantindo (...);
- e) O prazo e as condições de vigência do protocolo;"

Artigo 6.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro
(Artigo 3.º do projeto de decreto)

Na alínea c) do n.º 3

Tendo em conta que as alíneas anteriores iniciam com um artigo, sugere-se:

Onde se lê: "Descrição sumária da experiência profissional."

Deve ler-se: "Uma descrição sumária da experiência profissional."

Artigo 4.º do projeto de decreto

No n.º 1

Dado que o artigo citado é aditado pelo presente decreto, sugere-se a seguinte especificação:

Onde se lê: "(...) 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 (...)"

Deve ler-se: "(...) os protocolos a que se refere o artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, **aditado** pela presente lei (...)"

À consideração superior.

O assessor parlamentar, Rafael Silva

DECRETO N.º /XIII

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

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

A presente lei procede à segunda alteração à 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, e estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

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, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º

[...]

.....:

a);

- b)
- c) «Entidade reguladora dos 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, alterada 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;
- 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 elaborado 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 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:

- 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.

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, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho, e 81-C/2017, de 7 de julho.
- 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.

Artigo 7.º

[...]

- 1 -
- 2 -

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

- 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.

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 pelos 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;
 - e) O prazo e as 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;
- 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) Uma 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, **aditado** pela presente lei, devem ser celebrados no prazo de 30 dias após a data da entrada em vigor da presente lei.
- 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.

Aprovado em 11 de janeiro de 2019

O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA,

(Eduardo Ferro Rodrigues)