DECRETO N.º 270/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)