PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Proposta de Lei n.º115/XIII

Exposição de Motivos

O XXI Governo Constitucional assumiu, entre os seus principais objetivos, a defesa dos interesses dos consumidores e a agilização da justiça, através do reforço, alargamento e agilização dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, apontando claramente para o incentivo do recurso a estes meios.

A temática da resolução alternativa de litígios de consumo tem sido considerada prioritária, quer a nível nacional, quer a nível europeu.

A nível europeu foram adotados dois instrumentos legislativos importantes, designadamente 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, transposta para o ordenamento jurídico nacional através da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, que criou em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo, e o Regulamento n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2013, que criou a plataforma de resolução de litígios em linha. Esta nova plataforma está disponível para os consumidores e os fornecedores de bens e prestadores de serviços desde 15 de fevereiro de 2016 e constitui uma forma fácil e rápida de resolver os litígios de consumo, decorrentes de uma compra ou contratação de serviços prestados em linha.

Em Portugal, a resolução alternativa de litígios de consumo é acompanhada por dois organismos públicos e pelas entidades reguladoras.

Por um lado, a Direção-Geral da Política de Justiça, ao abrigo da alínea *d*) do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho, promove a criação e apoia o funcionamento de centros de arbitragem, julgados de paz e sistemas de mediação.

Por outro lado, e já no âmbito específico das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, a Direção-Geral do Consumidor acompanha, monitoriza e fiscaliza a sua atividade, ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, analisando os pedidos de inscrição na lista a que se refere o artigo 17.º desta lei para efeitos de notificação à Comissão Europeia e monitorizando a rede de arbitragem de consumo criada pelo artigo 4.º, fiscalizando e instruindo os respetivos processos de contraordenações e aplicando as devidas sanções, caso se justifique.

No âmbito do citado regime, a Direção-Geral do Consumidor emite igualmente parecer sobre os pedidos de criação de novos centros de arbitragem que pretendam ser competentes para atuar na área do direito do consumo, a autorizar pelo membro do Governo responsável pela área da Justiça, nos termos do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro.

Outrossim, a Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio, determina no seu artigo 47.º que as entidades reguladoras têm a obrigação de desenvolver os meios de resolução alternativa de litígios de consumo e cooperar com os meios existentes, de acordo com os seus estatutos.

Face à natureza das reclamações recebidas dos consumidores, a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica centra-se, na sua grande maioria, nos litígios relativos aos serviços públicos essenciais -energia, eletricidade, gás, águas e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais - os quais, desde 2011, estão

sujeitos à arbitragem necessária, nos termos do disposto na Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que veio alterar a Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

Reconhecendo-se a relevância da resolução alternativa de litígios de consumo como solução extrajudicial simples, célere e acessível para resolver litígios entre consumidores e empresas, o Governo entendeu ser necessário construir soluções novas e eficazes para promover e implementar uma rede nacional de arbitragem de consumo plenamente eficaz, eficiente e de qualidade, constituída por entidades de resolução alternativa de litígios de consumo com estruturas administrativas e financeiras equilibradas.

Nesse sentido, foi criado um grupo de trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, através do Despacho n.º 6590/2016, da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, de 19 de maio, e cujas conclusões resultam na apresentação da presente proposta de lei.

De forma a contribuir para a consolidação da rede de arbitragem de consumo, apostando na qualidade do serviço prestado pelas entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como no reforço da cooperação com as entidades reguladoras dos setores com maior nível de conflitualidade, a presente proposta de lei densifica as obrigações de dinamização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos e desenvolve neste âmbito as competências da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política de Justiça.

Assim:

Nos termos da alínea *d*) do n.º 1 do artigo 197.º da Constituição, o Governo apresenta à Assembleia da República a seguinte proposta de lei:

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 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 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 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, 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 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, 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

Entidades reguladoras

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 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;

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;

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.

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 2018, 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 - 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 dia 1 de julho de 2018.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 15 de março de 2018

O Primeiro-Ministro

A Ministra da Justiça

O Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares