



GRUPO PARLAMENTAR

PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 717/XIII/2.^a

Recomenda ao Governo a adoção de medidas que promovam os meios alternativos de resolução de litígios de consumo

Na resolução de litígios ligados ao consumo, o recurso à arbitragem e mediação não é ainda o meio privilegiado dos consumidores. Seja por um sentimento de falta de publicidade ou até de insegurança jurídica (injustificada) os tribunais judiciais ou a mera desistência de fazer valer os seus direitos são as opções mais comuns dos cidadãos.

No entanto, se perscrutarmos o que em Portugal ocorre do ponto de vista legislativo, eis como a situação se configura:

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (adiante abreviadamente designada Lei de Defesa do Consumidor), estabelece no n.º 1 do seu artigo 14.º que *“incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo”*.

Por seu turno, a já revogada Lei n.º 159/99, de 14 de fevereiro, que estabelecia a transferência de atribuições e competência para as autarquias locais, prescrevia no seu artigo 27.º, que eram *“competências dos órgãos municipais no domínio da defesa do consumidor:*

- a) Promover ações de informação e defesa dos direitos dos consumidores;*
- b) Instituir mecanismos de mediação de litígios de consumo;*



GRUPO PARLAMENTAR

- c) *Criar e participar em sistemas de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito local;*
- d) *Apoiar as associações de consumidores”.*

A Lei de Defesa do Consumidor, acima referida, prevê ainda na alínea g) do n.º 1 do seu artigo 8.º que “o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: [...] g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária”.

A Lei.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, define o modo de constituição e os princípios a que obedecem as entidades a que se reserve o papel de dirimir os conflitos, num quadro de independência, eficácia, segurança e celeridade. Tal significa que os procedimentos alternativos têm, neste domínio, lugar preferencial ante a ineficácia e as delongas dos procedimentos nos convencionais órgãos jurisdicionais.

Portugal dispõe, de resto, de um sem número de estruturas orgânicas em que a arbitragem institucional repousa, após uma experiência-piloto, no seio da, ao tempo, Comunidade Europeia, que remonta a 1987 e teve como cenário Lisboa. Tal experiência foi subvencionada pela Comissão Europeia, em cooperação institucional entre Administração Central, Administração Local e Conselho Superior da Magistratura.



GRUPO PARLAMENTAR

Em 1989 constituiu-se, na sequência, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, a que outros, em número diminuto, é certo, se seguiram.

O sistema português é, como se assinalou, de arbitragem institucional, de natureza não pública, mas privada, ou antes, híbrida, na confluência de uma associação de direito privado, constituída, em princípio, pelos municípios, associações de consumidores e de comerciantes, conquanto financiado pelos municípios e, subsidiariamente, pelo Ministério da Justiça e outrora pelo Ministério da Política de Consumidores, atualmente o da Economia.

O sistema português padece, porém, de escassa divulgação, sendo insuficientemente conhecido pelos cidadãos, virtualmente beneficiários dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A dúplice via - arbitragem voluntária / arbitragem necessária, pós - 2011 - representa um significativo avanço com reflexos notórios no volume processual, conquanto ainda insuficiente ante as ocorrentes hipóteses de facto no quotidiano.

Todavia, o sistema português não oferece soluções reais, suficientes e coerentes, nem suficiente cobertura territorial, pese embora a competência supletiva do Centro Nacional, criado em 2009 e sediado em Lisboa.

Com efeito, nos 18 distritos do Portugal continental, somente 5 dispõem de centros de arbitragem (Braga, Guimarães, Porto, Coimbra, Lisboa e Faro). Distritos com uma densidade populacional ainda assim expressiva para os padrões europeus, como Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Guarda, Leiria, Portalegre, Santarém, Setúbal, Vila Real e Viseu, não são servidos por centros de arbitragem, com exceção do nacional, cujo tribunal arbitral, sediado em Lisboa, dispõe de competência territorial supletiva.



GRUPO PARLAMENTAR

A crescer, nem sempre se dotou os centros de arbitragem de quadros com adequada formação. O regime de provimento dos árbitros e mediadores é distinto de centro para centro.

Os regimes de encargos (taxas, custos, custas, como divergentemente se denominam) a expensas dos consumidores, recentemente introduzidos em razão da crise económica que se abateu sobre as instituições, divergem também de centro para centro sem que tal represente a expressão de especificidades locais de subscrever e louvar.

A ausência de publicidade do conteúdo das decisões arbitrais, proferidas em cada um dos centros, constitui um obstáculo a uma massa crítica que permita aperfeiçoar soluções e a divulgação dos próprios centros até no seio da comunidade científica.

Eis o feixe de críticas que se pode dirigir ao(s) modelo(s) vigente(s), sem que a prestabilidade do modelo se possa de todo pôr em causa.

Em face destes pressupostos, e ao abrigo da alínea b) do artigo 156.º da Constituição e da alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º do Regimento, os Deputados abaixo assinados, do Grupo Parlamentar do PSD, propõem que a Assembleia da República adote a seguinte resolução:

Resolução

A Assembleia da República resolve, nos termos do disposto do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição da República Portuguesa, recomendar ao Governo que:

1 – Promova a criação de uma rede efetiva de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, com especialidades tanto em conciliação como em



GRUPO PARLAMENTAR

mediação de conflitos de consumo ante a natureza distinta que se lhes reconhece em confronto com os institutos em geral, e dotando-os dos recursos humanos, materiais e financeiros necessários.

2 – Proceda à constituição de uma entidade de integração e coordenação dos mesmos.

3 – Diligencie a harmonização de procedimentos em contraponto com as discrepâncias ora existentes e decorrentes de regulamentos privativos absolutamente desconexos.

4 – Fomente a harmonização de regras de competência dos centros de arbitragem em razão do valor, dada a pluralidade de regimes em vigor.

5 – Intente a elaboração de uma proposta de lei restrita a arbitragem de conflitos de consumo que uniformize processos e procedimentos, na sua essencial informalidade, suscetível de pôr termo as incongruências detetadas.

6 – Avalie a extensão da arbitragem necessária a outras categorias de pleitos de molde a tornar efetiva a sujeição aos procedimentos de resolução alternativa de determinados litígios de maior ocorrência, designadamente na área dos seguros obrigatórios, dos serviços mínimos bancários, do crédito ao consumidor, do crédito a habitação, entre outros.

7 – Estude a possibilidade, à luz da Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, da gratuidade para o consumidor dos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

8 – Proceda à harmonização de taxas, custos e custas, se a eles houver lugar, e das isenções respetivas.



GRUPO PARLAMENTAR

9 – Realize a constituição de listas de conciliadores e mediadores dotados de habilitações reconhecidas oficialmente.

10 – Proceda à constituição de listas de assessores jurídicos para assistência aos consumidores, em particular nos pleitos em que empresas e empresários se façam acompanhar de advogados e por forma a repor as condições de igualdade de acesso aos procedimentos de resolução alternativa.

11 – Promova a divulgação adequada dos centros de arbitragem e mediação existentes, assim como a sua localização.

12 – Diligencie no sentido da promoção da educação para o consumo e da divulgação dos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

13 – Proceda à divulgação geral dos dados relativos aos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

Assembleia da República, ... de março de 2017

Os Deputados do PSD,