

## DIREITO DO CONSUMIDOR

---

### Resolução alternativa de litígios de consumo perante a Lei n.º 144/2015, de 08/09

A “desjudicialização” é uma realidade cada vez mais presente no nosso ordenamento.

Ainda que nada consensual, a verdade é que o nosso legislador, à “boleia” do legislador comunitário, vem tomando uma série de iniciativas, com vista à simplificação, facilitação e eliminação da onerosidade do acesso à resolução de litígios, em áreas específicas e mais sensíveis à falta de celeridade dos tribunais portugueses.

Contudo, não podemos deixar de apontar que, perante um legislador pouco cauteloso, a “desjudicialização”, em vez de conduzir a um meio simples de “acesso à justiça” a grupos de sujeitos que carecem de proteção específica – como, p.e., os consumidores -, pode mesmo resultar na sua desproteção e, por conseguinte, em gritantes injustiças.

É, por isso, necessária a implementação de sistemas que facultem todas as informações necessárias e adequadas a alertar esses sujeitos de todas as possíveis consequências resultantes do recurso a esses meios, de modo a deixar claro o que devem ou não devem fazer perante os mesmos, para que não eliminem em definitivo a resolução de alguns dos aspectos presentes em litígio.

Não obstante as considerações tecidas, uma das iniciativas referidas foi, precisamente, a Lei n.º 144/2015, de 08/09, que transpôs para o nosso ordenamento a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) de consumo.

Esta lei tem, justamente, o propósito de proporcionar o acesso a formas simples, eficazes, céleres e económicas de resolver litígios nacionais e transfronteiriços resultantes de contratos de compra e venda e/ou de prestação de serviços, beneficiando os consumidores e, por conseguinte, aumentando a sua confiança no mercado.

## DIREITO DO CONSUMIDOR

---

A disparidade existente nos diversos Estados-Membros ao nível da cobertura, da qualidade e da divulgação da RAL, reconhecida, aliás, no considerando (6) da Diretiva citada, conduziu à necessidade de serem tomadas algumas medidas, de forma a ultrapassar os obstáculos colocados entre os consumidores e o acesso àqueles meios alternativos de resolução de litígios.

A Lei n.º 144/2015, de 08/09, de acordo com o n.º 1, do seu art. 2.º, abrange os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios, quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestações de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia. Esclarecendo, no seu art. 3.º, para efeito de tornar o seu texto facilmente compreensível, todos os conceitos presentes no preceito apontado.

Uma breve nota para referir que, face à crescente importância do comércio electrónico, a Diretiva 2013/11/EU foi precedida pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios em linha.

Instrumentos legislativos que, de acordo com o considerando (12) da Diretiva, surgem como “complementares e interligados”.

Assim, além do denominado “comércio tradicional”, os eventuais litígios resultantes do comércio electrónico encontram-se sob a alçada de uma linha europeia de resolução de litígios “à distância de um clique”: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

Para concluir esta nota, chamamos, também, à atenção da “FIN-NET - *financial dispute resolution network*”, relativa à resolução de litígios no setor financeiro, onde são indicadas todas as entidades nacionais dos Estados-Membros às quais os consumidores poderão recorrer para a resolução de tais litígios.

No nosso caso em concreto, são membros daquela rede a CMVM e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

Por sua vez, no n.º 2, do art. 2.º da Lei suprarreferida, exclui do seu âmbito de aplicação:

- os serviços de interesse geral sem contrapartida económica, designadamente os prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;
- os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do setor para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;

## DIREITO DO CONSUMIDOR

---

- os prestadores públicos de ensino complementar ou superior;
- os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores;
- os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços ou autoridades reguladoras setorialmente competentes, geridos pelos próprios.

Quanto às três primeiras exceções, podemos verificar que se afastam daquele que é o âmbito de aplicação da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31/07 -, o qual, nos termos do seu art. 2.º, n.º 2, inclui *“os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos”*.

O legislador quis, assim, excluir, do processo de desjudicialização subjacente à RAL, os litígios que possam, eventualmente, envolver bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelo setor público nas áreas da saúde, ensino e serviços de interesse geral (não económicos). O que é compreensível, uma vez que, da leitura atenta da Diretiva 2011/24/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde<sup>1</sup> transfronteiriços, podemos concluir que, à semelhança da saúde, no ensino e nos serviços de interesse geral (não económicos) estamos perante direitos que transcendem a autonomia privada, própria do direito civil.

Nessa medida, impôs-se outro tipo de abordagem por parte do legislador, de modo a impedir que matérias tão sensíveis pudessem ser entregues a entidades que podem não dispor de meios para lidar com litígios desta ordem.

Quanto à quarta exceção, tendo a RAL o desiderato de proteger o consumidor, mostrava-se contraditório permitir o recurso a entidades de RAL aos fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra os mesmos consumidores que esta pretende tutelar.

Já a última exceção causa alguma estranheza. Se podemos aceitar a exclusão relativamente aos procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada das autoridades reguladoras setorialmente competentes, o mesmo não pode acontecer relativamente aos mesmos serviços, mas, desta feita, dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

<sup>1</sup>Na aceção do art. 3.º, alínea a) da referida Diretiva.

## DIREITO DO CONSUMIDOR

---

Na verdade, o facto de o litígio existente entre um consumidor e um fornecedor de bens/prestador de serviços ser resolvido no seio daquele contra quem o consumidor litiga pode, de algum modo, fragilizar a salvaguarda dos interesses dos consumidores, desde logo, dissuadindo-os de recorrer a essas entidades.

Num segundo momento, tendo em vista, precisamente, o acesso, por parte dos consumidores, de forma mais simples e direta, às entidades de RAL existentes, a Lei em análise, ao transpor a referida Diretiva, veio, expressamente, impor, no seu artigo 18.º, um dever de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços aos consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis, sem prejuízo dos deveres a que se encontrem sectorialmente vinculados por força de lei específica que se lhes aplique, ou a que se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio eletrónico na Internet das mesmas.

Esta informação deve ser inserida, de forma clara e compreensível no sítio eletrónico na Internet, caso exista; nos contratos celebrados com o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou configurem contratos de adesão, ou noutro suporte duradouro (como, p.e., faturas).

Em caso de litígio que respeite a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda e/ou de prestação de serviços celebrados com consumidor, sem prejuízo de outras entidades que possam ser aplicáveis, este pode recorrer a uma das seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios:

- De competência genérica:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIAC),

Rua dos Douradores, 116, 2.º - 1100-207 LISBOA

- Telefone: 213 847 484

- E-mail: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt)

- Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>; e

- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, Rua Damião de Góis,

31 – Loja 6 – 4050-225 PORTO

- Telefone: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109

- E-mail: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt)

- Web: [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt);

## DIREITO DO CONSUMIDOR

---

- Ou, de competência específica:

- Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, Av. República, 44, 3.º esq. – 1050-194

LISBOA

- Telefone: 217 827 330 e 217 951 696 / Fax: 217 952 122

- Telemóvel: 918 713 378 / 933 732 918 / 964 771 928

- E-mail: [info@centroarbitragemsectorauto.pt](mailto:info@centroarbitragemsectorauto.pt)

- Web: <http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/index.php>

- Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

- Av. Fontes Pereira de Melo n.º 11, 9.º esq. – 1050-115 LISBOA

- Telefone: 213 827 700 / Fax: 213 827 708

- E-mail: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt)

- Web: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

- Rua Infante D. Henrique n.º 73, 1.º Piso – 4050-297 PORTO

- Telefone: 226 069 910 / Fax: 226 094 110

- E-mail: [cimpasnorte@cimpas.pt](mailto:cimpasnorte@cimpas.pt)

- Web: <http://www.cimpas.pt>

Para mais informações poderá ser consultado o Portal do Consumidor, em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

**Daniel Morais Moreira**

Advogado Estagiário

Esta Newsletter contém informação de carácter geral, não constituindo aconselhamento jurídico a qualquer caso concreto. Para esclarecimentos adicionais contacte [geral@mcsc.pt](mailto:geral@mcsc.pt).



Rua de Vilar, n.º 235 – 6.º Esquerdo (Edifício Scala)  
4050 – 626 Porto

Telef.: 22 607 607 0

Fax: 22 607 607 9

email: [geral@mcsc.pt](mailto:geral@mcsc.pt)

[WWW.MCSC.PT](http://WWW.MCSC.PT)