

Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde

Professor Auxiliar da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

Inês Sítima Craveiro

Assistente Convidada e Doutoranda em Ciências Jurídico-Civis da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

Arbitragem institucionalizada de litígios de Direito do Consumo: apontamentos ao âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo)

SUMÁRIO: 1. Introdução. 2. O sistema arbitral português de conflitos de consumo à luz da Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo). 2.1. Rede de Arbitragem de Consumo. Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo agregadas. 2.1.1. Rede de Arbitragem de Consumo. 2.1.2. Entidades de resolução alternativa de litígios (Entidades de RAL) integradas na Rede de Arbitragem de consumo. 2.2. Procedimentos de resolução extrajudicial de litígios, domésticos ou plurilocalizados, em matéria de Direito do Consumo. 2.2.1. Características e regras gerais do processo perante as RAL. 2.2.2. Convenção de Arbitragem. Adesão. Arbitragem de consumo necessária. 2.2.3. Arbitrabilidade dos litígios, domésticos ou plurilocalizados, em matéria de Direito do Consumo. 3. Conclusões.

1. Introdução

Entre 1996 e 2018 o número de processos concluídos em centros de arbitragem aumentou de 3.914 para 13.458¹. A amostra, pese embora composta de todos os processos independentemente da natureza da arbi-

¹ Os dados, atualizados a 31/10/2019, apresentam a estatística relativa a todos os processos entrados, findos e pendentes entre 1996 e 2019, podem ser confrontados em

tragem, das características do litígio e da matéria, é demonstrativa de uma tendência plenamente válida para o nosso objecto de análise: o recurso à arbitragem como mecanismo (alternativo) de resolução de conflitos tem percebido, em Portugal, uma variação tendencialmente crescente².

Tal traduz o papel estruturante e imprescindível que os mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios desempenham, *maxime* pela via da arbitragem institucionalizada³, na administração da Justiça e na concretização do acesso ao Direito: constituindo, pois, pelas suas características e especial capacidade de resposta cabal às particularidades da litigância de consumo, um sistema extrajudicial de efectivo acesso à tutela jurisdicional, susceptível de corrigir, ou colmatar, de forma privilegiada e dúctil, as assimetrias e lacunas de tutela que se registam no acesso à justiça estadual, aproximando os cidadãos da Justiça e do Direito^{4/5}. Assim, nos

PORDATA: <https://www.pordata.pt/Portugal/Centros+de+Arbitragem+processos+entrados++findos+e+pendentes-1147-9286> (consultado a 08-03-2020).

² Como salienta PAULA COSTA E SILVA, se “as décadas de sessenta e setenta do século passado poderão ficar conhecidas como o período de ouro do direito de acesso aos tribunais”, o nosso tempo será o do recurso a mecanismos alternativos resolução de controvérsias, cfr. “*De Minimis Non Curat Praetor: O acesso ao sistema judicial e os meios alternativos de resolução de controvérsias: alternatividade efectiva e complementariedade*”, in Paulo de Pitta e Cunha/Jorge Miranda (coord.), *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Paulo de Pitta e Cunha*, Coimbra: Almedina, 2010, p. 288.

³ Cfr. Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária). V., também, Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril (Princípios gerais aplicáveis à mediação – mediação civil e comercial).

⁴ Como destacam, *inter alia*, JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *Arbitragem online em conflitos de consumo*, São Paulo, Tirant lo Blanch, 2019, p. 43; ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem de conflitos de consumo – a experiência de Lisboa*, EDC, n.º 3 (2001), pp. 373-386 (p. 373 e pp. 381 ss.); CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação e arbitragem de conflitos de consumo – panorama português*, RPDC, n.º 70 (Jun. 2012), pp. 13-50 (pp. 14-15); JOSÉ JÚLIO REIS, *A arbitragem de conflitos de consumo em Portugal – breves considerações*, RPDC, n.º 45 (Mar. 2006), pp. 38-44, concluindo que a arbitragem se revela “um importante modo de justiça: [a]lternativa [...], [c]omplementar [...], [p]róxima [...]” (p. 38 e p. 44); e, MÁRIO FROTA, *Arbitragem Institucional*, RPDC, n.º 57 (Mar. 2009), pp. 49-55, para quem a arbitragem institucional se perfila como “o molde adequado à consecução da trilogia da justiça célere, segura (eficiente) e não onerosa (económica)” (p. 49). Registrando que a arbitragem institucionalizada corresponde ao investimento numa “justiça criativa”, CARLA MARQUES, *Por uma revolução na arbitragem de conflitos de consumo, que futuro?*, RPDC, n.º 52 (Dez. 2007), pp. 137-139 (p. 138).

termos dos arts. 3.º, al. g) e 14.º da Lei de Defesa do Consumidor⁶ e da Constituição da República Portuguesa⁷: aderindo às especificidades da demanda em cada sector do tráfego⁸.

As virtualidades da justiça arbitral e das demais formas de resolução de conflitos via extrajudicial em matéria de litigância de consumo foram há muito destacadas, em especial no quadro dos programas de protecção do consumidor da União Europeia⁹, no contexto da criação e desenvol-

⁵ Uma síntese das características da arbitragem pode ser confrontada em: ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem de Consumo*, EDC, n.º 2 (2000), pp. 371-414 (pp. 375-379); ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., p. 374; JOSÉ JÚLIO REIS, *Arbitragem* cit., pp. 40-41.

⁶ Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

⁷ Cfr. arts. 24.º, 60.º, n.º 1, 202.º, n.º 1 e n.º 4, 209.º, n.º 2, todos da CRP.

⁸ Sobre a arbitragem de consumo, *inter alia*: ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *A arbitragem de consumo*, EDC, n.º 11, (2016), pp. 67-71; JOANA CAMPOS CARVALHO/JORGE MORAIS CARVALHO, *Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo*, RED, n.º 1 (2016), documento electrónico [32 pp.]; JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Coimbra, Almedina, 2017; ANTÓNIO MANUEL HESPANHA, *Mediação e arbitragem de conflitos de consumo: panorama português*, RPDC, n.º 70 (Jun. 2012), pp. 13-50.

⁹ A história da política europeia de defesa dos consumidores confunde-se com a história da própria União. A importância da defesa dos interesses dos consumidores foi muito cedo abraçada pelas instituições eurocomunitárias, na senda, desde logo, dos trabalhos do Conselho da Europa e da OCDE.

A defesa do consumidor encontra respaldo no TFUE. A União dispõe de competência partilhada com os Estados-Membros no domínio da defesa dos consumidores (art. 4.º, n.º 2, al. f)), sendo que as exigências em matéria de defesa dos consumidores serão tomadas em conta na definição e execução das demais políticas e acções da União (art. 12.º), o que sucede designadamente em matéria de política agrícola comum (arts. 39.º, n.º 1 e 40.º, n.º 2), regras de concorrência (art. 102.º), auxílios de Estado (art. 107.º). O domínio da defesa dos consumidores, como pilar estruturante do Mercado único, é matéria nuclear do programa de aproximação das legislações no contexto da União (art. 114.º, n.º 3). Mormente, a defesa dos consumidores constitui uma das políticas internas da União (Parte III/Título XV, art. 169.º). Com relevo, ainda, em matéria de critérios de convergência (Protocolo Anexo n.º 13).

No domínio da defesa de direitos fundamentais pela União, encontra arrimo na CDFUE, art. 38.º, o mandamento de que: “As políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores”.

Sobre o tema, cfr.: ANTÓNIO MARQUES DOS SANTOS, “Arbitragem no Direito do Consumo”, in AA.VV., *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, volume I, Coimbra, Almedina, 2002, pp. 281-296 (p. 283); ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 386-389; MÁRIO FROTA, *Arbitragem* cit., p. 49 e pp. 51 ss.; JOSÉ JÚLIO REIS, *Arbitragem* cit., p. 43;

vimento do Mercado Único; haverá, portanto, que conferir o justo relevo à intensa profusão legislativa (de *soft* e *hard law*) desenvolvida no seio das instituições eurocomunitárias com importância para a resolução de conflitos de consumo por vias extrajudiciais e que, entre nós, serve hoje de paradigma do sistema arbitral (através da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, designada Directiva RAL).

Destaquem-se: (i) Resolução do Conselho de 14 de Abril de 1975, relativa a um programa preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de protecção e informação dos consumidores¹⁰; (ii) Comunicação da Comissão de 30 de Março de 1998, sobre a resolução extrajudicial dos conflitos de consumo¹¹; (iii) Recomendação da Comis-

CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp.14-15, pp. 19-27; PAULO FONSECA, “A Arbitragem e a Mediação. Os desafios do novo regime de resolução alternativa de litígios”, in Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde/Carlos Lacerda Barata (coord.), *Estudos de Direito do Consumo*, 1.ª ed., Lisboa, AAFDL, 2017, pp. 447-461.

¹⁰ Jornal Oficial n.º C 092 de 25/04/1975, pp. 01-01. O Conselho das Comunidades Europeias move-se com o objectivo de definir uma política comunitária coerente e eficaz de protecção dos consumidores, como substracto da desejada melhoria das condições de vida dos cidadãos dos Estados-Membros da, então, CEE, imperativo comum definitivo na Cimeira de Paris de Outubro de 1972. Tendo em conta a política comunitária orientada para a promoção do desenvolvimento harmonioso das actividades económicas no conjunto da Comunidade Cujas bases assentam no Parecer do Parlamento Europeu (Jornal Oficial n.º C 62 de 30/05/1974, p. 8) e no Parecer do Comité Económico e Social (Jornal Oficial n.º C 97 de 16/08/1974, p. 47), bem como para a melhoria qualitativa das condições de vida no conjunto da Comunidade, de que constituíam factores – no contexto de uma expansão contínua e equilibrada, e do aumento acelerado do nível de vida – a protecção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, adjudicando-lhes um Estatuto que permitisse a procura de um melhor equilíbrio na defesa dos seus interesses. Assim, é aprovado o princípio de uma política de protecção e informação dos consumidores, bem como os princípios, os objectivos e a descrição geral das acções a emprender a nível comunitário definidas no programa preliminar (anexo à Resolução).

¹¹ COM(1998) 198 final. A Comissão propõe-se estabelecer um conjunto de princípios jurídicos destinados a enquadrar a resolução extrajudicial dos conflitos de consumo, regulação que permita “reforçar a qualidade” dos processos de conflitos extrajudiciais e, assim, caucionar a “confiança dos consumidores e das empresas” nessas vias de resolução de conflitos. a Comissão assume as razões de política legislativa que favorecem

são n.º 98/257/CE, de 30 de Março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo¹²; (iv) Recomendação da Comissão n.º 2001/310/CE, de 4 de Abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor¹³; (v) Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores¹⁴; (vi) Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro

o privilegiamento das vias extrajudiciais – como sejam a mediação, a conciliação e a arbitragem – na resolução dos conflitos de consumo; com efeito, os consumidores lidam com diversos “obstáculos”, de natureza estrutural e socioeconómica, no que respeita aos tradicionais mecanismos (judiciais) de postulação jurídica, enfrentando os “elevados custos da assistência jurídica”, a “demora e complexidade dos processos judiciais [tradicionais]”, não apenas no que tange aos conflitos puramente internos, como, e mormente, nos que envolvem relações materiais controvertidas plurilocalizadas (i.e. com questões de facto relevantes – elementos de conexão – situadas em diferentes ordens jurídicas/ com contacto relevante com diferentes ordens jurídicas). As vantagens do recurso às vias extrajudiciais de resolução destes conflitos radicam, pois, na circunstância de estes processos constituírem mecanismos fáceis, rápidos, simples e com custos reduzidos.

¹² Jornal Oficial n.º L 115 de 17/04/1998, pp. 31-34. A Comissão propõe-se estabelecer um conjunto de princípios jurídicos destinados a enquadrar a resolução extrajudicial dos conflitos de consumo, regulação que permita “reforçar a qualidade” dos processos de conflitos extrajudiciais e, assim, caucionar a “confiança dos consumidores e das empresas” nessas vias de resolução de conflitos. O reforço da *qualidade*, deve ser interpretado, substancialmente, como o *reforço das garantias processuais fundamentais* que devem ser inerentes a qualquer via de resolução de contendas. Tal deduz-se do quadro de princípios afirmado pela Comissão como aqueles cujo cumprimento deve ser garantido na resolução extrajudicial dos litígios de consumo. Tais princípios dirigem-se (i) à *estrutura e funcionamento dos organismos competentes para a dirimição extrajudicial dos litígios*: a) independência; b) fiscalização; c) transparência; d) responsabilidade; e) vocação assistencialista; (ii) à *estrutura e funcionamento do processo em si mesmo considerando*: a) legalidade da decisão e do processo; b) transparência; c) eficácia, acessibilidade, disponibilidade, celeridade e economicidade/graciosidade; d) patrocínio judiciário facultativo associado à livre representação por terceiro; e) defesa e contraditório pleno; f) natureza equitativa/igualdade de armas; g) liberdade.

¹³ Jornal Oficial n.º L 109 de 19/04/2001, pp. 56-61.

¹⁴ Jornal Oficial n.º L 271 de 09/10/2002, pp. 16-24. Procede à criação da FIN-NET (Rede Europeia para a Resolução Extrajudicial de Conflitos Transfronteiriços no domínio dos serviços financeiros).

de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»)¹⁵; (vii) Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial¹⁶; (viii) Comunicação da Comissão, de 13 de Abril de 2011, intitulada “Acto para o Mercado Único – Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua – Juntos para um novo crescimento”¹⁷; (xi) Resolução do Parlamento Europeu de 20 de Maio de 2010, sobre um mercado único ao serviço dos consumidores e cidadãos¹⁸; (x) Conclusões do Conselho Europeu de 24-25 de Março e de 23 de Outubro de 2011¹⁹; (xi) Resolução do Parlamento Europeu de 25 de Outubro de 2011, sobre modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil, comercial e de família (2011/2117(INI))²⁰; (xii) Conclusões do Conselho da União Europeia, intituladas “O Acto para o Mercado Único – prioridades para o relançamento do Mercado Único – Projecto de conclusões do Conselho ECOFIN”²¹; (xiii) Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Regulamento RLL)²²; (xix) Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios

¹⁵ Jornal Oficial n.º L 364/1 de 09/12/2004, pp. 01-11.

¹⁶ Jornal Oficial n.º L 136 de 24/05/2008, pp. 03-08.

¹⁷ (COM(2011)0206).

¹⁸ Jornal Oficial n.º C 161 E de 20/05/2010, p. 84.

¹⁹ Cfr. *O Conselho da Europa em 2011*, Serviço de Publicações da União Europeia, Luxemburgo, 2012, pp. 37-49 e pp. 58-62, respectivamente.

Acessível em: <https://www.consilium.europa.eu/media/21348/qcao11001ptc.pdf> (consultado a 18-03-2020).

²⁰ Jornal Oficial n.º C 131 E/1 de 25/10/2011, pp. E/1-E/8 (2013/C 131 E/01).

²¹ 12464/11, Bruxelas, 05/07/2011.

Acessível em: <https://www.register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=PT&f=ST%2012464%202011%20INIT> (consultado a 18-03-2020).

²² Jornal Oficial n.º L 165 de 18/06/2013, p.p. 1-12.

de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE²³.

As relações de consumo são relações centrais do quotidiano, atingindo um nível estatisticamente muito relevante de frequência típica, omnipresentes nos vários domínios da vida moderna e às quais inere, pela sua natureza e pela natureza do tráfego que geram (e em que são geradas), um índice de litigiosidade elevado²⁴. São relações jurídicas que assentam na (pelo menos tendencial) desigualdade material de facto entre as partes: caracterizam-se, tipicamente, pela inferioridade posicional do consumidor em face do operador profissional – em regra dotado de superior poder económico-financeiro –, agente superiormente qualificado, especialmente informado e habilitado a lidar com o sector de tráfego em que se move, com elevada capacidade de reacção a problemas, de controlo de riscos e gestão de crises, com acompanhamento jurídico constante e elevada qualidade e capacidade de resposta. A vulnerabilidade (e a vulnerabilização) do consumidor como sujeito de relações jurídicas específicas de consumo, tanto do ponto de vista do poder económico, da capacidade financeira, da habilitação informativa e ainda da literacia jurídica, revela-se, como nunca antes, no ambiente em que hoje consumimos bens e serviços²⁵. O poderio de facto dos operadores

²³ Jornal Oficial n.º L 165/63 de 18/06/2013, pp. 63-79.

²⁴ Em especial, a litigiosidade movida pelos operadores profissionais, como autores de acções judiciais, em especial dirigidas à condenação em cumprimento de prestações pecuniárias, obrigou à reestrutura processual dos procedimentos jurisdicionais. Veja-se o Decreto-Lei n.º 269/98, de 01/09, que aprova o regime dos procedimentos para cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes de contratos de valor não superior à alçada do tribunal de 1.ª Instância, com o objectivo de política de administração da justiça de “contrariar” os “efeitos perversos” gerados pela “[a] instauração de acções de baixa densidade que tem crescentemente ocupado os tribunais, erigidos em órgãos para reconhecimento e cobrança de dívidas por parte dos grandes utilizadores”, procurando a “que se encarem vias de desjudicialização consensual”, designadamente daquele tipo de litígios (cfr. Preâmbulo do diploma).

²⁵ O actual contexto de Mercado Único e Economia Global, Digital e em Rede, facilitou o carácter transfronteiriço e o suporte *em linha* das relações de consumo e, por conseguinte, dos problemas e demanda jurídica àquelas inerentes.

Sobre arbitragem *online* de conflitos de consumo, cfr., *inter alia*: JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *Arbitragem Online em Conflitos de Consumo*, São Paulo, Tirant Lo Blanch, 2019; DÁRIO MOURA VICENTE, “Meios extrajudiciais de composição de litígios emergen-

profissionais está particularmente agudizado e potenciado no presente contexto e modulação da “sociedade do consumo”, já maioritariamente instalada digitalmente, caracterizada pela intensa agressividade concorrencial, pela omnipresença do marketing comercial e das práticas competitivas dos operadores económicos.

Na prática, esta desigualdade desvantajosa revela-se, a montante, inferiorizadora da tutela jurídica e do acesso à justiça e ao Direito dos consumidores, traduzindo-se, a jusante, na incolumidade dos operadores profissionais e na inoperância dos mecanismos de ressarcimento de danos legalmente habilitados a dar solução ao caso²⁶. O enfraquecimento da tutela de certos sujeitos de Direito, especialmente vulneráveis, e o comprometimento do seu acesso à Justiça é uma realidade que os sistemas devem combater.

O consumo – o tráfego jurídico que envolve e se gera em torno da *relação jurídica de consumo* – cria desafios vários ao Direito²⁷. Tanto do ponto de vista substantivo (por exemplo, no enquadramento jurídico das relações de consumo com o objectivo de definição de um estatuto para o consumidor que permita debelar a sua fragilidade de facto), quanto do ponto de vista adjectivo (por exemplo, na adequação do processo a esta específica realidade jurídico-material). A efectividade da tutela jurídica materialmente prevista depende da mais eficiente conjugação do estatuto jurídico do consumidor com meios processuais adequados à sua concretização, com aptidão funcional em face das características da *conflictualidade de consumo* (do estatuto jurídico do consumidor e da pessoa do seu titular, bem como do ambiente específico do tráfego de consumo concreto). Desta última perspectiva, que é objecto deste estudo, cumpre salientar que os *conflitos de consumo* não apenas merecem uma especial atenção do Direito processual e da perspectiva programática de garantir o

tes do comércio electrónico”, in ALBERTO DE SÁ E MELLO [et al.], *Direito da Sociedade da Informação*, Coimbra, Coimbra Editora, 2004, pp. 145-183; JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual cit.*, pp. 211 ss..

²⁶ Como, bem, destaca MARIA JOSÉ CAPELO, *A lei de arbitragem voluntária e os centros da arbitragem de conflitos de consumo. (Breves considerações)*, EDC, n.º 1 (1999), pp. 101-116 (p. 102). Identicamente, id., *A lei de arbitragem voluntária e os centros de arbitragem de conflitos de consumo*, RPDC, n.º 20 (Dez. 1999), pp. 30-43.

²⁷ Cfr., com muita informação relevante, CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação cit.*, pp. 16-18.

acesso à Justiça como também a impõem, à luz do quadrante constitucional da tutela jurisdicional efectiva e dos seus corolários substantivos²⁸.

Com efeito, a via judicial não é, pela natureza, características, especificidades, contingências e estrutura geral do processo (mesmo que sopesado o poder-dever de gestão processual que assiste ao juiz nos termos do art. 6.º CPC), o mecanismo de concretização das garantias jurídicas dos consumidores mais ajustado às especificidades da mais típica e frequente litigância de consumo²⁹.

A iliteracia jurídica. A falta de conhecimento, pelos leigos (e, em matérias de elevada complexidade dogmática e ao nível das fontes, não apenas deles), do conteúdo do seu estatuto jurídico e dos meios de o fazer operar facilita a ineficácia da sua tutela jurídica, factor de que os operadores económicos se vão prevalecendo para persistir em comportamentos inconsistentes com a Lei e que vitimam os consumidores – muitas vezes em larga escala³⁰ –, com injustiça e ilegalidade de que escapam impunes³¹. Este é um problema transversal a qualquer via de concretização do acesso ao Direito, pese embora a justiça estadual se mantenha mais distante do cidadão comum e a institucionalização de mecanismos extrajudiciais de tutela jurídica tenha em muito contribuído para colmar as insuficiências que decorrem da ignorância dos direitos e dos meios (e das dificuldades) de os fazer valer. O problema agudiza-se se captarmos o campo dos *conflitos transfronteiriços* e, em especial, os relativos ao consumo plurilocalizado ou digital no espaço da União Europeia³².

Do ponto de vista financeiro. Os conflitos de consumo caracterizam-se tipicamente por constituírem *small claims*, ou seja, por terem por objecto pedidos de muito pequeno valor, quase bagatelar, na perspec-

²⁸ Respondemos, assim, positivamente, à questão colocada por MARIA JOSÉ CAPELO – “[m]errecerá o Direito do Consumo uma atenção especial do Processo Civil?”, *A lei cit.*, p. 101.

²⁹ Sobre as especificidades dos litígios de consumo, cfr.: ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, p. 381; CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação cit.*, pp. 16-19.

³⁰ Naquilo que CÁTIA MARQUES CEBOLA descreve, muito acertadamente, como o “efeito réplica” característico dos conflitos de consumo, *Mediação cit.*, p. 15.

³¹ Sobre a “falta de educação legal do consumidor”, cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, p. 373.

³² Assim, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, p. 374. Domínio cada vez mais caracterizador dos litígios de consumo, aliás, cfr. CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação cit.*, p. 14.

tiva do qual os custos com o patrocínio judiciário e o processo judicial poderão revelar-se desmesurados e desproporcionais (mesmo que sopeado o regime dos arts. 527.º ss. CPC, relativos à responsabilidade pelas custas)³³. Assim, a onerosidade excessiva – i.e. a circunstância de, no caso concreto, as custas processuais e com o patrocínio excederem o valor do litígio – do recurso à justiça estadual em relação ao valor do pedido torna-a uma via fútil e meramente formal de acesso ao Direito, absolutamente vã se sob análise tivermos pedidos de natureza pecuniária, como sejam os créditos indemnizatórios, numa clara ruptura da efetividade material da tutela jurisdicional^{34/35/36}.

A especificidade deste ramo do Direito³⁷. O Direito do Consumo corresponde a uma área de intensa e profunda regulação (e profusão legislativa), com necessidade de constante actualização das fontes, dos conhecimentos e dos elementos doutrinários/jurisprudenciais de referência, que envolve a convergência de vários domínios do sistema jurídico, de

³³ Além disso, a falta de fundos para custear o patrocínio judiciário e o próprio processo são obstáculos que, pese embora eticamente inadmissíveis à luz dos princípios estruturantes do Estado de Direito Democrático, valem na realidade, mesmo tida em conta a amplitude do apoio judiciário actualmente.

Cfr. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Os Direitos dos Consumidores*, Coimbra, Almedina, 1982, pp. 155-159.

³⁴ Este mesmo arrazoado obteve reconhecimento legislativo. Veja-se o Decreto-Lei n.º 146/99, de 04/05, que procedeu ao estabelecimento dos princípios e regras a que deveria obedecer a criação e funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo (revogado, entretanto, pela Lei n.º 144/2015, de 08/09, cfr. art. 25.º, al. a), que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, transpondo para a nossa ordem jurídica a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo). Aquele diploma fundamenta-se na circunstância de “[a] maioria dos litígios de consumo, pela sua natureza”, se caracterizar “por uma desproporção entre os interesses económicos em jogo e o custo da respectiva resolução judicial”.

³⁵ No mesmo sentido, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 373-374.

³⁶ Sobre o aspecto do valor processual na arbitragem, cfr.: ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *A arbitragem* cit., pp. 67-72; PAULA COSTA E SILVA, “Valor da causa e causas do valor nos processos arbitrais”, in Agostinho Pereira de Miranda, Miguel Cancell de Abreu, Paula Costa e Silva (coord.), *Estudos de Direito da Arbitragem: Em Homenagem a Mário Raposo*, Universidade Católica, Lisboa, 2015, pp. 199-209.

³⁷ Como destaca CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., p. 14.

Direito Privado e de Direito Público, bem como a constante articulação com o Direito da União Europeia.

A justiça que se faz nos tribunais do Estado tem o seu próprio tempo e são muitas as contingências que influenciam a duração dos processos. A morosidade da justiça estadual é, no entanto, dissuasora³⁸.

A complexidade intrínseca à justiça que se faz nos tribunais do Estado, por razões que decorrem da natureza das coisas, é também des-persuasiva. A sofisticação dos procedimentos implicados pelo processo, o ambiente formal (quicá desconfortável ou atemorizador), a rigidez das diligências, a linguagem técnica (por vezes de difícil apreensão na esfera dos leigos³⁹).

Certas percepções ou pré-compreensões que se disseminam na sociedade, particularmente entre os leigos, sobre a aplicação do Direito que se faz nos tribunais também criam renitência no cidadão comum. Em especial, um sentimento generalizado de desconfiança nos tribunais e nos actores da Justiça, bem como a ideia de que a discrepância entre as partes do ponto de vista fáctico se reflectirá na sentença (ou de que os sujeitos mais débeis não têm hipótese de obter vencimento contra os “grandes litigantes”)⁴⁰.

A Justiça na litigância de consumo – e nas relações de consumo – é melhor servida através de um sistema de resolução extrajudicial de conflitos especializado, estruturado e regulado para a eficácia e proficiência^{41/42}.

³⁸ Assim, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 373; MÁRIO FROTA, *Arbitragem* cit., p. 49 e *passim*; CARLA MARQUES, *Por uma Revolução* cit., pp.138-139.

³⁹ Assim, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 373.

⁴⁰ A este propósito, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 373. A A. (*A Arbitragem* cit., p. 374) alude à distinção entre “one-shot litigants” e “repeat players” para caracterizar as partes nos litígios de consumo.

⁴¹ Assim, PAULA COSTA E SILVA, *Os meios de impugnação de decisões proferidas em arbitragem voluntária no direito interno português*, ROA, ano 56/I (1997), pp. 179-207.

⁴² E as vias de resolução alternativa de litígios de consumo desempenham, hoje, em Portugal, “um papel fundamental”, assim JORGE MORAIS CARVALHO, *As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Themis – Revista da Faculdade de Direito da UNL, Edição Especial n.º 6, 2018, pp. 427-452 (p. 427). Sobre a arbitragem institucional nos conflitos de consumo, v.: JOÃO PEDROSO/CRISTINA CRUZ, *A arbitragem institucional: Um novo modelo de administração de justiça – o caso dos conflitos de consumo*, Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coim-

Com efeito, a melhor política de administração da Justiça conduziu os Estados a mecanismos alternativos à justiça estadual para a realização do acesso ao Direito e resolução de conflitos, especialmente apropriados a certos sectores do tráfego – como o consumo – que permitissem concretizar vias céleres, simplificadas e eficientes de realização da Justiça, de forma digna e com segurança jurídica, desbloqueando, simultaneamente, os tribunais do Estado^{43/44}.

bra, Coimbra, 2000, pp. 42 ss.. Sem a veleidade de crer que um tal sistema solucione todos os obstáculos facticamente passíveis de colocar entrave ao acesso ao Direito ou que, ele próprio, esteja isento de críticas, desvantagens e máculas. Neste sentido, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 374.

⁴³ Numa perspectiva teleológica algo diferente (mas assaz compatível e congruente com o que defendemos), CÁTIA MARQUES CEBOLA, para quem “[e]m causa não estará, em rigor, criar alternativas ou vias secundárias para reduzir a procura judiciária e fazer face à incapacidade de resposta dos tribunais civis”, mas sim, prossegue a A. “implementar mecanismos que, assumindo cariz extrajudicial são dotados de técnicos e peritos especializados em Direito do Consumo, capazes de prestar a informação necessária aos consumidores e decidir de forma tecnicamente adequada os conflitos nesta sede, atendendo às especificidades que os caracterizam”, *Mediação* cit., p. 15. Em sentido próximo, JOÃO PEDRO LEITE BARROS, escreve que as vias de solução extrajudicial de conflitos envolveram “não apenas novos instrumentos ou técnicas, mas diferentes pressupostos, princípios e valores de solução de conflitos”, *Arbitragem* cit., p. 31. Segundo MICHELE TARUFFO, a justiça arbitral tem cariz de *justiça coexistencial* que se opõe à justiça estadual com cariz de *justiça conflitual*, *Un’a alternativa alle alternative: Modelli di risoluzione dei conflitti*, *Argumenta Journal Law*, 7 (2007), pp. 257-270 (p. 259). Sobre a arbitragem e a justiça arbitral v., ainda, JAN PAULSSON, *The Idea of Arbitration*, Oxford, Oxford University Press, 2013.

⁴⁴ Sobre a evolução histórica, e antecedentes, da arbitragem de consumo em Portugal, cfr., *inter alia*: ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., pp. 373-374, pp. 375-376 (sobre o Projecto Piloto de Lisboa, de 1989); ID., “Meios alternativos de resolução de litígios – sinopse da acção do Centro”, in Adelaide Menezes Leitão (coord.), *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, volume IV, Coimbra, Almedina, 2014, pp. 267-273 (p. 267); JOSÉ JÚLIO REIS, *Arbitragem* cit., pp. 38 ss. (sobre a arbitragem institucionalizada em especial, pp. 39 ss.); CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 27-30. Em geral, sobre a arbitragem: JOSÉ ARTUR DUARTE NOGUEIRA, “A arbitragem na história do Direito português (subsídios)”, *Revista Jurídica* (1996), pp. 9-31; PAULA COSTA E SILVA, *A nova face da justiça – os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias: relatório sobre conteúdo, programa e métodos de ensino*, Coimbra, Almedina, 2009, p. 209; JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *Arbitragem* cit., pp. 40 ss..

Entre as vias extrajudiciais possíveis, na sequência da conciliação e da mediação⁴⁵, encontramos a arbitragem (voluntária ou necessária)⁴⁶;

⁴⁵ Outras vias existem, designadamente no sector do consumo. A resolução extrajudicial de conflitos neste sector pode ser oferecida, desde logo, pelo “provedor do cliente”, figura criada, na prática, por iniciativa de determinados operadores económicos (sobretudo de tráfego em massa ou cadeia), para resolução *in house* de conflitos com consumidores, i.e. pacificação da contenda a instâncias do próprio profissional provedor do bem ou serviço.

Com efeito, a criação de sistemas de controlo e resolução de problemas a instâncias do operador profissional configura um mecanismo motivador da confiança e segurança dos consumidores, revelando-se uma excelente estratégia de captação de clientela. Aliás, a adesão prévia dos agentes económicos a centros de arbitragem pode, na mesma linha, funcionar como estratégia de marketing. Destacando que, na perspectiva dos operadores profissionais, a adesão à arbitragem “permite reforçar o seu prestígio e credibilidade e reforça a confiança dos consumidores nos estabelecimentos aderentes”, JOSÉ JÚLIO REIS, *Arbitragem* cit., p. 44. Identicamente, JOSÉ DOMINGO GÓMEZ CASTALLO, tratando a adesão a sistemas de “auto-regulação” como “etiqueta de confiança”, “La autorregulación e internet”, in José Antonio Gómez Segade, Ángel Fernandez-Albor Baltar, Anxo Tato Plaza, *Comercio Electrónico en Internet*, Marcial Pons, Madrid, 2001, pp. 464 ss..

⁴⁶ Em paralelo com os procedimentos de *reclamação* directamente junto do lesante, de *mediação*, que implica uma reclamação junto de entidade, pública ou privada, com tal competência para a composição da contenda, e de *conciliação*. Dentro do sistema próprio dos “mecanismos de resolução extra-judicial de conflitos” encontramos vários tipos de diligências que, no rigor e na essência, deveriam funcionar como incidentes de um procedimento global de dirimção extra-judicial de um litígio: a conciliação, a mediação e a arbitragem. É nessa perspectiva que trabalham os centros institucionalizados de arbitragem. Assim, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 374.

Cfr., ainda: CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Meios jurídicos de resolução de conflitos económicos*, Boletim da Faculdade de Direito de Bissau, n.º 2 (Set. 1993), pp. 173-188 (p. 181); CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 33-37; ID., *La mediación: un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos*, Faculdade de Direito da Universidade de Salamanca, Salamanca, 2011, p. 226. E, ainda: MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso de resolução alternativa de litígios*, 2.ª ed., Coimbra, Almedina, 2012, p. 206; JORGE MORAIS CARVALHO, *A consagração legal da mediação em Portugal*, *Julgar*, n.º 15 (2011), pp. 271-290 (p. 279). Sobre a mediação, cfr. LÚCIA DIAS VARGAS, *Julgados de paz e mediação – uma nova face da justiça*, Coimbra, Almedina, 2006. Sobre o sistema português de arbitragem, além das obras já citadas, cfr., *colorandi causa*: DÁRIO MOURA VICENTE (coord.), *Lei da Arbitragem Voluntária Anotada*, 4.ª ed., Almedina, Coimbra, 2019; MÁRIO ESTEVES DE OLIVEIRA [et. al], *Lei da Arbitragem Voluntária Comentada*, Coimbra, Almedina, 2014; RUI MANUEL MOURA RAMOS, *O novo direito português da arbitragem*, BFDUC, vol. 90, n.º 2 (2014), pp. 567-612.

via que, com JOSÉ JÚLIO REIS, constitui “a cúpula” do sistema⁴⁷.

Especialmente quando promovida e desenvolvida com carácter institucionalizado, por entidades reguladas, competentes, qualificadas e funcionalizadas de modo permanente e profissionalizado a essa actividade, em Centros de Arbitragem autorizados e supervisionados pelo Estado, este mecanismo de dirimção de litígios configura verdadeira e real alternativa à justiça estadual, apresentando solução cabal para responder às especificidades da conflitualidade de consumo que colocam em crise a idoneidade do recurso aos tribunais na satisfação do Direito, em particular na perspectiva do consumidor como postulante⁴⁸.

Com efeito, esta via de realização do Direito e da Justiça caracteriza-se pela *celeridade de todos os actos, diligências e procedimentos*, pela *simplicidade no acesso aos meios de resolução dos litígios e na condução da justiça arbitral*, pela *modicidade ou parcimonialidade das custas processuais (ou efectiva gratuitidade dos processos)*, pela relativa *informalidade*⁴⁹, pela *adaptabilidade*. Além disso, radicando a decisão arbitral na autonomia das partes, revelada na escolha da justiça arbitral para resolver o seu litígio, ao invés de submetê-lo à justiça estadual, esta via tenderá a promover a pacificação social dos intervenientes, o seu sentimento relativamente ao cumprimento da justiça e um melhor acatamento das decisões que se traduz no incremento da eficácia decisória⁵⁰.

⁴⁷ Referindo-se à arbitragem voluntária, cfr. *Arbitragem cit.*, p. 38.

⁴⁸ Este arrazoado está na fundamentação do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27/12, que permite às entidades que pretendam promover a arbitragem voluntária com carácter institucionalizado, no âmbito da Lei n.º 31/86, de 29/08 – primeiro diploma português relativo à arbitragem voluntária, revogado pela Lei n.º 63/2011, de 14/12 (LAV), hoje vigente –, requerer ao Ministro da Justiça autorização para a criação dos respectivos centros de arbitragem. O regime do referido Decreto-Lei está em vigor nos termos do art. 62.º LAV (Centros de arbitragem institucionalizada), devendo a remissão constante daquele diploma para o regime da arbitragem voluntária, ser considerada como feita o art. 62.º, n.º 1 LAV (art. 62.º, n.º 2 LAV). A difusão da arbitragem e a fomentação, em especial, das soluções arbitrais com carácter institucionalizado, em centros profissionalizados e com funcionamento permanente, foi entendida pelo Estado português como via idónea ao objectivo de desobstrução dos tribunais, acautelando o direito de acção dos cidadãos.

⁴⁹ Como destaca JOSÉ JÚLIO REIS, *Arbitragem cit.*, p. 41.

⁵⁰ Assim, com MARIA JOSÉ CAPELO, a potencialização da eficácia das decisões está ligada à “responsabilização dos intervenientes” que decorre da escolha voluntária da justiça arbitral, cfr. *A Lei cit.*, p. 105. No mesmo sentido, ISABEL OLIVEIRA, salientando que

Na síntese de MÁRIO FROTA: a arbitragem “constitui uma plataforma de consenso”⁵¹.

As vias de resolução extrajudicial de litígios são, pois, um contexto proficuamente aderente às características, especificidades e carências da litigância de consumo⁵².

2. O sistema arbitral português de conflitos de consumo à luz da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro (mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo)

A Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, que em diante designaremos pela sigla MRELC, 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 que, em Portugal, funcionam em rede (art. 1.º)⁵³.

“o facto de o procedimento ser voluntário ajuda [...] a que as decisões sejam acatadas por ambas as partes”, revelando-se “esporádicas” as situações de incumprimento, *A Arbitragem cit.*, p. 406.

⁵¹ Cfr. MÁRIO FROTA, *Arbitragem cit.*, p. 49.

⁵² Assim, como confirma o Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 146/99, de 04/05, onde pode ler-se: “As dificuldades ligadas aos procedimentos judiciais dissuadem o consumidor de fazer valer os seus direitos. A experiência adquirida a nível nacional, bem como noutros países comunitários, demonstra que os mecanismos alternativos de resolução extrajudicial dos litígios de consumo, desde que garantido o respeito de certos princípios essenciais, podem assegurar bons resultados, quer para os consumidores, quer para os profissionais, reduzindo o custo e o prazo de resolução dos litígios de consumo.”

⁵³ Sobre o sistema vigente antes da MRELC, cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, pp. 389-391, em particular as afirmações da A. sobre os factores imprescindíveis para a criação de um sistema arbitral, pp. 390-391.

Sobre a Directiva RAL e a MRELC, cfr.: JOÃO PEDRO LEITE BARROS, *Arbitragem cit.*, pp. 56 ss., pp. 61 ss.; JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015*, documento electrónico [22 pp.]. Acessível em: https://www.docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf (consultado a 08-03-2020); CHRISTOPHER HODGES/IRIS BENÖHR/NAOMI CREUTZFELD-BANDA, *Consumer ADR in Europe – Civil Justice Systems*, Oxford, Hart Publishing, 2012, pp. 20-23; PAULO FONSECA, “A Arbitragem...” cit., (3.); CÁTIA MARQUES CEBOLA, “The Implementation of the Consumer ADR Directive in Portugal – Necessary Reform or Missed Opportunity?”

Este diploma, objecto de duas alterações – a primeira, pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de Agosto⁵⁴, e, a segunda, pela Lei n.º 14/2019, de 12 de Fevereiro⁵⁵ – transpôs⁵⁶ para a Ordem Jurídica portuguesa a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo⁵⁷.

Em conformidade com a Directiva RAL (art. 2.º), a MRELC traça o seu âmbito de aplicação, nos termos do art. 2.º, circunscrevendo-o, citamos: “aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), 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 prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia” (art. 2.º, n.º 1)⁵⁸.

in Pablo Cortés (coord.), *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Oxford University Press, Oxford, 2017, 12, pp. 251-273 (pp. 264 ss.); JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual* cit., pp. 13 ss..

⁵⁴ Que procura implementar a medida “SIMPLEX+ 2016 «Informação ao consumidor + simples»”, programa com vista a simplificar e digitalizar a Administração Pública, alargando o complexo de obrigações de informação dos operadores económicos relativamente aos consumidores (cfr. art. 18.º MRELC).

⁵⁵ Que procede à alteração de certos aspectos do funcionamento e enquadramento jurídico e financeiro das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo (alterando os artigos 3.º, 4.º, 6.º, 7.º, 9.º e 15.º, e aditando os artigos 4.º-A, 4.º-B, 6.º-A e 6.º-B).

⁵⁶ Ou, mais rigorosamente, iniciou o processo de transposição, que prosseguiu com as duas alterações à MRELC.

⁵⁷ Esta Directiva, cognominada de Directiva RAL, altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»), cfr. Jornal Oficial n.º L 364, de 09/12/2004, pp. 01-11; e, a Directiva 2009/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2009, relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores, cfr. Jornal Oficial n.º L 110, de 01/05/2009, pp. 30-36.

⁵⁸ Âmbito de aplicação de que se exceptuam, nos termos do n.º 2 deste art. 1.º MRELC, as entidades (als. *a*), *b*), *c*), art. 2.º, n.º 2), procedimentos de arbitragem (al. *d*),

Note-se que, não obstante este regime especial, sobre o qual em particular nos propomos pronunciar, o mais rigoroso enquadramento jurídico da arbitragem de consumo (e a própria aplicação da MRELC), depende da conjugação de uma pluralidade de fontes: designadamente, não se encontra afastada a aplicação da LAV à arbitragem voluntária de litígios de consumo como regime supletivo⁵⁹ e a regulação da arbitragem de consumo deve ser orientada em termos interpretativos pela legislação europeia, em especial pela Directiva RAL⁶⁰. Deve, pois, neste particular, acentuar-se a natureza regulada (e consequentemente supervisionada) da arbitragem institucional (*maxime*, em matéria de consumo)⁶¹, designadamente nos termos dos arts. 4.º, 5.º-9.º e 15.º-23.º MRELC. Por conseguinte, todas as entidades de RAL devem nortear os respectivos Regulamentos por este quadro legislativo, mantendo autonomia regulativa somente nos termos, e para os efeitos, em que aquele a conceda⁶².

O sistema de resolução extrajudicial de conflitos de consumo que assenta na Rede de Arbitragem de Consumo faz coexistir, num processo faseado de composição de litígios, diversos mecanismos e actividades de promoção do acesso ao Direito e à Justiça, que acompanham a conflitualidade do consumo, o *processo de reclamação* (na sua dimensão externa, perante entidades terceiras face ao operador profissional), de uma fase de prevenção (*serviço de apoio judiciário*) a uma fase de dirimção contenciosa (*arbitragem voluntária* ou *necessária*), na antecâmara da qual se encontram vias não adjudicatórias de pacificação da controvérsia,

art. 2.º/2) e diligências de resolução extrajudicial de litígios (al. e), art. 2.º, n.º 2), que se subsumam às alíneas elencadas.

⁵⁹ Cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 382; JOANA CAMPOS CARVALHO/JORGE MORAIS CARVALHO, *Problemas* cit., pp. 17-18.

⁶⁰ À luz do princípio do primado do Direito da União Europeia (art. 8.º CRP) e do dever de cooperação dos órgãos dos Estados-Membros para a coerência e harmonia do Direito no conjunto da União.

⁶¹ Como acentua, também, MÁRIO FROTA, “[a] arbitragem institucional constitui uma concessão do Estado, em sentido genérico, que não um sistema marginal [...] que radique inorganicamente na sociedade”, *Arbitragem* cit., p. 49.

⁶² Era, pois, bem diversa, a realidade vigente anteriormente, cfr. CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 37-38. Acentua JOÃO PEDRO LEITE BARROS, o “grande desafio” que terá constituído, para os Centros de Arbitragem, adequarem o seu funcionamento à MRELC, *Arbitragem* cit., p. 45. Sobre a implementação da Directiva RAL em Portugal, cfr. CÁTIA MARQUES CEBOLA, “The Implementation...” cit., pp. 251-273.

designadamente orientadas para a obtenção prévia de um acordo entre as partes (*mediação e conciliação*)⁶³. A informação (*i*), a mediação (*ii*), a conciliação (*iii*) e a arbitragem (voluntária e necessária) (*iv*), funcionam num modelo de *multi-step dispute resolution*⁶⁴. A todas estas vias correspondem procedimentos simplificados, acessíveis, eficientes e relativamente informais, competindo a instrução e gestão dos processos à entidade de RAL⁶⁵.

A MRELC enquadra, por fim, formas institucionalizadas de composição de conflitos alternativas à justiça estadual – dirigindo-se à arbitragem, voluntária e necessária, promovida por entidades de resolução alternativa de litígios agregadas na Rede⁶⁶. O art. 2.º, n.º 1, deve, pois, ser conjugado com o art. 1.º – e com a própria Directiva RAL que é fonte desta regulação –, onde se lê que o enquadramento jurídico traçado pelo diploma se aplica às “entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede”⁶⁷.

⁶³ Cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 407-412; ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., pp. 376-380; CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 32-37.

⁶⁴ Como explica, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *A Resolução* cit., p. 11.

⁶⁵ Conforme ISABEL MENDES CABEÇADAS, trata-se de preconizar a *acessibilidade, proximidade, celeridade, equidade e eficácia (reparação efectiva)*, tanto na análise dos direitos (*informação*), quanto no respectivo exercício (*acção*), *Arbitragem* cit., pp. 374-375, pp. 376 ss..

⁶⁶ Cfr. ANTÓNIO MARQUES DOS SANTOS, *Arbitragem* cit., pp. 285-291.

⁶⁷ Precisão importante, porque exclui do âmbito de aplicação desta MRELC algumas entidades que operam no contexto da resolução alternativa de litígios de consumo, designadamente como parte do sistema de defesa do consumidor da Direcção-Geral do Consumidor, por ex.:

- os CIAC (Centros de Informação Autárquica ao Consumidor), estruturas municipais promovidas pelas Autarquias Locais que, no âmbito das suas competências, estabeleceram um protocolo com a Direcção-Geral do Consumidor, constituindo uma solução de proximidade e de apoio gratuito aos consumidores. Acessível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac.aspx>
- Associações de Consumidores, sem fins lucrativos e dotadas de personalidade jurídica, têm como fim social a protecção dos direitos e dos interesses dos consumidores em geral e dos seus associados em particular. Acessível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/associacoes-de-consumidores.aspx>

2.1. Rede de Arbitragem de Consumo. Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo agregadas.

O primeiro critério definidor do âmbito de aplicação da MRELC resulta, como se referiu, do art. 1.º: a disciplina jurídica aí contida aplica-se às entidades de resolução alternativa de litígios que, em Portugal, se integram na Rede de Arbitragem de Consumo e que funcionam no contexto dessa rede, promovendo a resolução extrajudicial de litígios com carácter institucionalizado⁶⁸.

2.1.1. Rede de Arbitragem de Consumo.

Na criação de uma Rede de Arbitragem de Consumo, que à luz da MRELC está configurada como sistema estruturante do funcionamento da resolução extrajudicial de conflitos de consumo com carácter institucionalizado, o legislador nacional vai além do enquadramento jurídico previsto na Directiva RAL⁶⁹.

⁶⁸ Entidades Reguladoras Sectoriais, como a própria Direcção-Geral do Consumidor e outras congéneres que colaboram (até no quadro da MLRELC como mais de espaço se verá), na política de defesa do consumidor.

– o Conselho Nacional do Consumo, que, não sendo parte do sistema de defesa do consumidor da Direcção-Geral do Consumidor, é um órgão consultivo do Governo e de representação de entidades, públicas e privadas, em matéria de direitos e interesses consumidores. Acessível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/conselho-nacional-do-consumo.aspx>

– os Julgados de Paz, que, também não sendo parte do sistema de defesa do consumidor da Direcção-Geral do Consumidor, constituem tribunais especiais, vocacionados à resolução de conflitos de valor reduzido (até 15.000,00 euros), de forma rápida, pouco burocrática e com custos reduzidos, designadamente em matéria de consumo. Acessível em: <https://eportugal.gov.pt/servicos/iniciar-um-processo-num-julgado-de-paz>

Definida, nos termos da al. a) do art. 3.º, como: “a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as actividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios”.

⁶⁹ Que não prevê a criação de Rede de Arbitragem de Consumo. V., desde logo, a Directiva não oferece definição, nem contempla a criação de semelhante organismo.

A Rede de Arbitragem de Consumo vem definida, nos termos da al. a) do art. 3.º, como “a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as actividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios”, estando orientada pelo princípio da plenitude da cobertura territorial⁷⁰.

A Rede de Arbitragem de Consumo tem como finalidades assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas actividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega (n.º 1, art. 4.º MRELC), bem como promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a recolha de toda a informação estatística relevante relativa ao seu funcionamento prestada pelos centros⁷¹ (n.º 2, art. 4.º MRELC).

Como refere o art. 4.º, n.º 4 MRELC, a Rede de Arbitragem de Consumo é objecto de coordenação e supervisão por duas autoridades estaduais⁷² que operam simultaneamente (nos termos do art. 4.º/5 e 6), a Direcção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) do Ministério da Justiça⁷³

⁷⁰ Nesta medida legislativa sem paralelo entre nós, está um importante avanço para contrair uma das principais críticas que ao sistema arbitral anteriormente vigente eram dirigidas. Com ISABEL OLIVEIRA, “em virtude das competências territoriais limitadas de cada um dos Centros de Arbitragem existentes”, não se garantia a todos os consumidores portugueses “o mesmo direito de acesso à justiça [arbitral]”, *A Arbitragem* cit., p. 381.

⁷¹ Sem prejuízo, neste particular, das competências da DGPJ.

⁷² Cfr. Considerando 55 da Directiva RAL.

⁷³ A DGPJ, criada pelo Decreto-Lei n.º 206/2006, de 27 de Outubro, passou a integrar o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL) com as reformulações da estrutura orgânica do Ministério da Justiça ocorridas via do Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de Dezembro, Lei Orgânica do MJ) e, posteriormente, do Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de Julho, Lei Orgânica da DGPJ, e da Portaria n.º 389/2012, de 29 de Novembro. No domínio da resolução alternativa de litígios, em que sucede à Direcção-Geral da Administração Extrajudicial (DGAE), criada em 2000, corresponde ao organismo da administração pública (serviço central da administração directa do Estado no âmbito do Ministério da Justiça, art. 4.º, al. c) da Lei Orgânica do MJ, dotado de autonomia administrativa, art. 1.º, n.º 1 da Lei Orgânica da DGPJ) com competência, nos termos do art. 10.º da Lei Orgânica do MJ, de 29/12 (n.º 1 e n.º 2, als. a), b), c), d), em especial), e do art. 2.º da Lei Orgânica da DGPJ (n.º 1 e n.º 2, als. a), b), c), d), em especial) para a concepção, condução, execução e avaliação da política de justiça definida pelo MJ, pela Assembleia da República e pelo Governo, relativa a todas as dimensões de criação, desenvolvimento e operacionalização dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos,

e a Direcção-Geral do Consumidor (DGC) do Ministério da Economia e do Emprego (MEE)⁷⁴.

No contexto específico da resolução alternativa de litígios de consumo, a DGPJ e a DGC figuram como co-responsáveis pela coordenação e supervisão da rede de arbitragem de consumo, nos termos definidos pelo art. 4.º MRELC⁷⁵.

Além da competência no procedimento de autorização da criação de centros de arbitragem voluntária institucionalizados⁷⁶, no âmbito da RAL de consumo, a DGPJ tem competência para de receber, e poder exigir, os pedidos de informação sobre os processos de contra-ordenação instaurados e as decisões neles adoptadas pelas autoridades reguladoras sectorialmente competentes, as quais o art. 22.º, n.º 3, incumbe da fiscalização dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços abrangidos pela MRELC relativamente aos deveres específicos de informação previstos no art. 18.º. Desde 2019, com as alterações ao financiamento dos centros de arbitragem institucionalizada implementada pela Lei n.º 14/2019,

integrando, nos termos do art. 10.º, n.º 3 da Lei Orgânica do MJ e do art. 1.º, n.º 2 da Lei Orgânica da DGPJ, um Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), unidade orgânica nuclear cuja competência está definida no art. 4.º da Portaria n.º 389/2012 de 29 de Novembro (v., ainda, al. *d*) do art. 1.º, n.º 1).

⁷⁴ A Direcção-Geral do Consumidor (DGC) constitui um serviço da administração directa do Estado, no âmbito do Ministério da Economia e do Emprego (MEE), dotado de autonomia administrativa (art. 1.º do Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10/04, Lei Orgânica da DGC), cuja missão é a de contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objectivo de assegurar um nível elevado de protecção (art. 2.º, n.º 1 e n.º 2 als. *a*), *b*), *c*), *d*), *i*) da Lei Orgânica da DGC; e, ainda, art. 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 126-C/2011, de 29/12, Lei Orgânica do Ministério da Economia e do Emprego, realizando as atribuições especialmente previstas nas als. *a*), *b*), *c*), do n.º 2). À Direcção de Serviços de Comunicação ao Consumidor, unidade orgânica nuclear da DGC (art. 1.º, n.º 1, al. *a*) da Portaria n.º 5/2013, de 09/01) compete, nos termos da al. *f*) do art. 2.º (desse diploma), acompanhar a actividade dos serviços de mediação, conciliação e de arbitragem de conflitos de consumo e efectuar o registo destas entidades. Consulte-se: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo.aspx> (consultado a 18-03-2020).

⁷⁵ Cfr. Art. 4.º, n.ºs 3, 4, 5 e 6 MRELC.

⁷⁶ V. *infra*.

de 12 de Fevereiro (que procedeu à segunda alteração à MRELC⁷⁷), o financiamento estadual dos centros de arbitragens é assegurado via da DGPJ^{78/79}.

A DGC é, à luz do art. 15.º MRELC, a Autoridade Nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RAL, competindo-lhe, nessa qualidade, avaliar o cumprimento das obrigações estabelecidas nos artigos 6.º MRELC (obrigações gerais das entidades de resolução alternativa de litígios) e 6.º-A MRELC (obrigações especiais dos centros de arbitragem de conflitos de consumo)⁸⁰.

À luz dos n.ºs 1 e 3 do art. 6.º-B (bolsa de árbitros de conflitos de consumo), compete, outrossim, à DGC publicitar em linha (online) e manter actualizada 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 (nos termos do n.º 2).

Compete, por fim, à DGC (art. 22.º/1 MRELC): a) a fiscalização das Entidades de RAL para efeitos de verificação do cumprimento do art. 17.º, n.º 1 MRELC, nos termos dos n.ºs 4 e 5; b) a instrução e decisão dos processos de contra-ordenação; c) a aplicação das coimas e sanções acessórias correspondentes às infracções, se necessário for (arts. 23.º e 22.º/4 MRELC⁸¹)⁸².

⁷⁷ Aditando, nos termos do seu art. 3.º, o art. 4.º-A, sobre apoio técnico e financeiro às entidades de resolução alternativa de litígios.

⁷⁸ À luz desta reforma, o financiamento destas entidades passa a ser composto (art. 4.º-A, n.º 2) de uma parte fixa atribuída pelo Estado através da DGPJ, nos termos da al. a) do n.º 3 e do n.º 4 do art. 4.º-A MRELC. Além da parte fixa, é composto por uma parte variável a obter nos termos do art. 4.º-A n.ºs 5, 6 e 7 MRELC. Sobre o financiamento das Entidades de RAL, cfr. Considerando 46 da Directiva RAL.

⁷⁹ Actualmente o co-financiamento interno do Centro Europeu do Consumidor é, também, assegurado pela Direcção-Geral do Consumidor.

⁸⁰ Cfr., ainda, art. 24.º MRELC (norma transitória).

⁸¹ Em matéria sancionatória, cfr. Considerando 56 da Directiva RAL.

⁸² A fiscalização prevista no art. 18.º MRELC – relativa aos deveres específicos de informação impostos, no âmbito da resolução extrajudicial de conflitos de consumo co carácter institucionalizado, aos operadores económicos abrangidos (fornecedores de bens ou prestadores de serviços) – incumbe à autoridade reguladora sectorialmente competente ou, por defeito (nos domínios sectoriais não regulados), à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (art. 22.º, n.º 2 MRELC), entidades fiscalizadoras sobre

A rede de arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo em Portugal é, actualmente, composta por onze entidades de resolução alternativa de litígios (Entidades de RAL nos termos e para os efeitos da MRELC⁸³)⁸⁴.

as quais recaem deveres de informação, previstos no art. 22.º, n.º 3 MRELC, de que é credora a DGPJ.

Sobre o papel da DECO, cfr. PAULO FONSECA, “A Arbitragem...” cit., (1.1.1.).

⁸³ Considere-se, em especial, a al. b) do art. 3.º MRELC.

⁸⁴ A Rede de Arbitragem de Consumo integra, actualmente, os seguintes centros de arbitragem de conflitos de consumo (abaixo identificados pelo nome com que se apresentam, que pode não corresponder à denominação social da pessoa colectiva que lhes subjaz).

I. Centros de Arbitragem com competência genérica em razão da matéria, delimitada regionalmente em razão do território (oito):

– Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), fundado e iniciando o seu funcionamento, como projecto piloto no acesso simplificado à Justiça, em 1989. Declarado entidade de utilidade pública a 26-03-1994 (D.R., II Série, de 15-04-1994). Acesso disponível em: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/index.php>

– Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), fundado em 1992, iniciando actividade em 1995. Declarado entidade de utilidade pública a 03-09-2003 (D.R., II Série, de 27-09-2003). Acesso disponível em: <https://www.cicap.pt/>

– Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACCDC), fundado e iniciando o seu funcionamento em 1992, em 1995 constituiu-se como Associação sem fins lucrativos, com natureza de pessoa colectiva de Direito privado. Declarado entidade de utilidade pública a 23-12-2002 (D.R., II Série, de 15-01-2003). Acesso disponível em: <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>

– TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, fundado em 1996, iniciando actividade em 1997. Declarado entidade de utilidade pública a 22-07-2014 (D.R., II Série, de 04-08-2014). Acesso disponível em: <https://www.triave.pt/>

– Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), fundado em 1997, é convertido em Associação sem fins lucrativos, com natureza de pessoa colectiva de Direito privado, no ano de 2002. Actua sob autorização do Ministério da Justiça nos termos do Despacho n.º 5479/2003 (D.R., II Série, de 20-03-2003), actualizada pelo Despacho n.º 8499/2017 (D.R., II Série, de 28-09-2017). Acesso disponível em: <https://www.ciab.pt/pt/>

– Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL), fundado em 2000 como projecto piloto na Região de Turismo do Algarve, constituiu-se como Associação sem fins lucrativos, com natureza de pessoa colectiva de Direito privado, em 2003. Acesso disponível em: <https://www.consumidoronline.pt/pt/>

– Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACCRAM), criado em 2005, pelo Decreto Legislativo Regional n.º 14/2004/M, de 14

Fundamentalmente, o critério de organização e articulação entre si destas entidades é o da competência em razão da matéria, à luz do qual nos permitimos distinguir centros de arbitragem de *competência específica* (que se ocupam de conflitos em matéria determinada na autorização deferida pelo Ministério da Justiça⁸⁵) e centros de arbitragem de *competência genérica* (que se ocupam de conflitos em matéria não especialmente atribuída pelo Estado aos centros de arbitragem com competência

de Julho, com autorização do Ministério da Justiça conforme Despacho n.º 21 401/2005, de 20 de Setembro (D.R., II Série, de 12-10-2005). Constitui uma entidade pública regional que funciona, actualmente, sob a tutela da Secretaria Regional de Educação. Acesso disponível em: <https://www.madeira.gov.pt/cacc/>

– Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), iniciou actividade em 2009, constituindo uma Associação sem fins lucrativos, com natureza de pessoa colectiva de Direito privado. Acesso disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/>

II. Centros de Arbitragem com competência materialmente especializada e âmbito territorial nacional (três):

– Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), criado em 1999, pela Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel (que operava já como centro de arbitragem à luz da autorização do Ministério da Justiça constante do Despacho n.º 36/93, de 03-08-1993, D.R., II Série, de 14-08-1993), com base na autorização do Ministério da Justiça constante do Despacho n.º 532/99, de 23-12-1998 (D.R., II Série, de 13-01-1999). Os Despachos do Ministério da Justiça, n.º 26 196/2002, de 27-11-2002 (D.R., II Série 11-12-2002) e n.º 14 916/2008, de 09-05-2008 (D.R., II Série, de 29-05-2008), procederam ao alargamento da competência deste centro de arbitragem em razão da matéria. Subjaz-lhe uma Associação sem fins lucrativos, com natureza de pessoa colectiva de Direito privado. Acesso disponível em: <https://www.arbitragemauto.pt/>

– Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS), criado em 2001, nos termos dos Despachos do Ministério da Justiça n.º 25 380/2000, de 28-11-2000 (D.R., II Série, de 13-12-2000), e n.º 11 651/2010, de 05-07-2010 (D.R., II Série, de 19-07-2010), cuja denominação foi alterada e competência material alargada, posteriormente, por força do Despacho n.º 4407/2018, de 18-04-2018 (D.R., II Série, de 04-05-2018). Subjaz-lhe uma Associação sem fins lucrativos, com natureza de pessoa colectiva de Direito privado. Acesso disponível em: <https://www.cimpas.pt/pt>

– Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo (Provedor da APAVT), órgão independente da APAVT, que tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das agências de viagens e turismo (clientes) e a dignificação destes serviços, em Portugal e no estrangeiro, junto do público em geral. Acesso disponível em: <http://www.provedorapavt.com/>

⁸⁵ De que nos ocuparemos, *infra*.

materialmente delimitada) – também denominados *centros de natureza vertical* (competência sectorial) e *centros de natureza horizontal* (competência alargada a todos os sectores do tráfego)⁸⁶. Em função da competência material, determina-se a competência territorial. Os centros de arbitragem de *competência específica* têm competência alargada a todo o território português e os centros de arbitragem de *competência genérica* têm competência circunscrita em razão do território (delimitada em função de um concelho – ou vários – ou de uma região; existindo um Centro de Arbitragem com competência supletiva para actuar nas zonas não especificamente cobertas por outros Centros congéneres, o CNIACC).

Por fim, a competência em razão do valor – definida função de limiares financeiros mínimos e, ou, máximos indexados ao valor do pedido – é matéria da autonomia regulativa das entidades de RAL, nos termos do art. 13.º MRELC⁸⁷.

2.1.2. Entidades de resolução alternativa de litígios (Entidades de RAL) integradas na Rede de Arbitragem de consumo.

A captação mais exacta da Rede de Arbitragem de Consumo como sistema de agregação de entidades de resolução alternativa de litígios depende, como resulta da definição contida na al. *a*) do art. 3.º, de determinar o que sejam, para efeitos da MRELC, os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as actividades ali elencadas, o implica, aqui, uma articulação com a al. *b*) do art. 3.º e com os Capítulos II (entidades de resolução alternativa de litígios) e IV (autoridade competente e inscrição na lista de entidades de resolução alternativa de litígios) MRELC.

Nos termos da mencionada al. *b*) do art. 3.º MRELC, são “entidades de RAL” as que, “independentemente da sua designação, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela presente lei, por meio de um dos procedimentos de RAL

⁸⁶ Neste sentido, JOSÉ JÚLIO REIS, *Arbitragem* cit., pp. 41-42.

⁸⁷ Sobre a qual, *infra*, nos pronunciaremos.

nela previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades de RAL regulada no capítulo IV [MRELC]”⁸⁸.

O art. 5.º MRELC trata, precisamente, da criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo que, na nossa ordem jurídica, obedece ao regime previsto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro. Este diploma confere execução à medida actualmente prevista no art. 62.º, n.º 1 LAV⁸⁹, em conformidade com o art. 14.º da Lei de Defesa do Consumidor⁹⁰, estabelecendo o enquadramento jurídico da instituição de entidades que visem a promoção da arbitragem voluntária de litígios com carácter institucionalizado: i.e., entidades reguladas e supervisionadas⁹¹ que figurem na lista de entidades autorizadas a promover procedimentos de resolução alternativa de conflitos de consumo com carácter institucionalizado a que se refere o art. 17.º MRELC⁹², que sejam estabelecidas para funcionar com carácter duradouro e que facultem a dirimção de litígios entre consumidores e comerciantes de modo geral e abstracto (nos limites das suas competências) através de procedimentos de RAL (al. c), art. 3.º MRELC)⁹³. Trata-se, portanto, da arbitragem institucionalizada (por contraposição à arbitragem *ad hoc*⁹⁴), realizada através dos centros de arbitragem, cujo objecto é a prática da justiça arbitral de modo permanente, generalizado e relativamente profissionalizado, independente-

⁸⁸ Sobre as entidades de RAL, cfr. JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual* cit., pp. 51 ss..

⁸⁹ Pese embora a letra do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, se refira, ainda, ao art. 38.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, revogada pela LAV (al. a), art. 25.º), o regime jurídico que implementou mantém a sua vigência nos termos do art. 62.º LAV (centros de arbitragem institucionalizada), devendo a remissão constante daquele diploma para o regime da arbitragem voluntária, ser considerada como feita para o art. 62.º, n.º 1 LAV (cfr. art. 62.º, n.º 2 LAV).

⁹⁰ Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

⁹¹ Cfr. Considerandos 55 e 56 da Directiva RAL.

⁹² Cfr. art. 20.º, n.º 2, Directiva RAL.

⁹³ Cfr. Considerando 20 da Directiva RAL, nos termos do qual se exclui do âmbito dos procedimentos de RAL, para efeitos deste regime, a arbitragem *ad hoc*, ou seja, todo e qualquer procedimento extrajudicial criado para resolver, de modo exclusivo, individualizado e específico, um único litígio entre um consumidor e um comerciante.

⁹⁴ Cfr. Considerando 20 da Directiva RAL.

Sobre a distinção, cfr.: ANTÓNIO MARQUES DOS SANTOS, *Arbitragem* cit., pp. 284-285.

mente da força vinculativa atribuída às decisões dos árbitros pelo Direito interno de cada Estado-Membro⁹⁵.

No nosso país, a criação de centros destinados a promover a realização da arbitragem voluntária de conflitos com carácter institucionalizado está sujeita a autorização do Ministro da Justiça, nos termos do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro (art. 5.º MRELC, art. 62.º/1 LAV, art. 1.º/1 ACCAV)⁹⁶.

Depende de requerimento a submeter por entidades que, independentemente da forma jurídica sob a qual actuem⁹⁷, pretendam instituir um centro de arbitragem institucionalizada (art. 1.º/1 ACCAV), dirigido à Direcção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) do Ministério da Justiça, serviço central da administração directa do Estado no âmbito do Ministério da Justiça, ao qual compete a instrução e a informação relativa aos pedidos de criação de centros de arbitragem voluntária institucionalizados.

Do conteúdo do pedido deve constar uma exposição circunstanciada das razões que justificam a pretensão e a delimitação da matéria que constituirá objecto da actividade arbitral do centro que se pretenda instituir (art. 1.º/2 ACCAV). Em especial, a requerente tem ónus de fazer seguir o pedido com (i) a apresentação, história e caracterização da entidade requerente (designadamente, natureza jurídica desta), (ii) o estatuto da entidade requerente e respectivas actualizações/alterações (devendo o requerimento ser instruído com certidão da escritura pública consti-

⁹⁵ Cfr. Considerando 20, 3.º período, da Directiva RAL, destacando que a Directiva se aplica a todas as entidades de resolução alternativa de litígios com carácter institucionalizado, abrangendo as entidades que imponham soluções vinculativas para as partes e, se os Estados-Membros assim o decidirem, entidades cujas decisões não disponham de tal prerrogativa.

⁹⁶ Estando prevista sanções, de natureza contra-ordenacional, para as entidades que procedam à realização de arbitragens voluntárias institucionalizadas sem que, para tal, tenham obtido prévia autorização (cfr. art. 6.º ACCAV).

⁹⁷ Quanto a este aspecto, é irrelevante a natureza jurídica da entidade que suporta a criação do Centro de Arbitragem. Sendo estatisticamente frequente que a entidade subjacente ao centro de arbitragem actue sob a égide de pessoas colectivas de Direito privado com natureza de Associação sem fins lucrativos. Estas Associações são da iniciativa privada, sendo constituídas, regra geral, por um conjunto de outras entidades cuja actividade se dirige aos mais diversos contextos socio económicos. Cfr., quanto a este aspecto, ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, p. 389; JOSÉ JÚLIO REIS, *Arbitragem cit.*, pp. 41-42.

tutiva da entidade e cópia da publicação em Diário da República), (iii) o relatório de actividades da entidade requerente dos dois anos imediatamente anteriores ao da submissão do requerimento, (iv) um projecto de regulamento do processo de arbitragem, (v) um projecto de regulamento de custas, (vi) uma lista de árbitros e respectivas qualificações, (vii) informação sobre estrutura, organização interna, meios humanos, técnicos e logísticos, afectos ao funcionamento do Centro de Arbitragem, (viii) previsão orçamental de financiamento do Centro de Arbitragem, (ix) declaração comprovativa da situação fiscal regularizada da entidade requerente, (x) declaração comprovativa da situação perante a Segurança Social regularizada da entidade requerente⁹⁸.

A DGPI analisa a proposta da entidade requerente e submete todo o processo ao membro do Governo responsável pela área da Justiça que, em consonância com o art. 2.º ACCAV, deve ponderar a “representatividade da entidade requerente”, “a sua idoneidade para a prossecução da actividade que se propor realizar” e, ainda, verificar a existência das condições indispensáveis a assegurar a “execução adequada” daquela tarefa. O regime deve ser, neste ponto, articulado com o art. 5.º MRELC, nos termos do qual se impõe à DGPI que, na instrução dos pedidos de criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo, proceda à prévia audição da Direcção-Geral do Consumidor para que se pronuncie relativamente ao cumprimento e aptidão, dos requisitos e elementos previstos nas alíneas do art. 17.º, n.º 1 MRELC, tal como fornecidos pela entidade requerente.

Sobre o requerimento apresentado deve ser proferido despacho fundamentado; o despacho autorizativo deve especificar o carácter especializado ou geral das arbitragens que a entidade requerente está autorizada a realizar (art. 3.º ACCAV), procedendo à fixação da respectiva competência arbitral.

A autorização concedida pode ser revogada, por despacho, fundamentado, a publicar em Diário da República (art. 5.º, n.º 2 ACCAV), sempre que ocorra algum facto que implique a não verificação, pela entidade autorizada, das condições técnicas ou de idoneidade para a realização de arbitragens voluntárias institucionalizadas (art. 5.º, n.º 1 ACCAV).

⁹⁸ Consulte-se: <https://www.dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/Como-criar-um-Centro-de-Arbitragem> (consultado a 20-03-2020).

A autorização concedida pode, ainda, ser actualizada ou alterada. Neste último caso, em especial, para o efeito de alargar o restringir a competência do centro em razão da matéria ou do território, por exemplo.

Nos termos do art. 4.º ACCAV, consta de Portaria do Ministro da Justiça a lista das entidades autorizadas a realizar arbitragens voluntárias institucionalizadas, com a menção, para cada uma, do carácter especializado ou geral destas cuja actualização deve ocorrer anualmente⁹⁹.

A publicidade da lista de entidades autorizadas a realizar arbitragens voluntárias institucionalizadas em matéria de conflitos de consumo segue, ainda, o regime previsto no Capítulo IV MRELC (art. 17.º), que disciplina relativamente à Autoridade Nacional competente para organizar a inscrição (nos termos do art. 16.º MRELC) e a divulgação (nos termos do art. 17.º MRELC) da lista de entidades de resolução alternativa de litígios de consumo. O estatuto de Autoridade Nacional competente é, nos termos do artigo 15.º MRELC, imputado à Direcção-Geral do Consumidor. Consequentemente, por força dos n.ºs 1 e 6 do artigo 17.º MRELC, conjugados com o art. 16.º MRELC, compete à DGC elaborar, actualizar e divulgar a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo com actividade em território nacional^{100/101}. De acordo com os n.ºs 2 e 6 do artigo 17.º, tal lista deve ser comunicada à Comissão Europeia assim que elaborada e, ou, actualizada¹⁰². Cabem,

⁹⁹ Tal publicidade é, ainda, assegurada em linha pela DGPI. Acessível em: <https://www.dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/Centros-de-Arbitragem-autorizados> (consultado a 19-03-2020).

¹⁰⁰ Relativamente à lista das entidades de RAL, cfr. Considerando 24 da Directiva RAL.

¹⁰¹ Acesso à Lista de entidades de resolução alternativa de litígios disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx> (consultado a 18-03-2020).

¹⁰² No âmbito dos deveres gerais de informação e cooperação (Capítulo V MRELC), compete à Direcção-Geral do Consumidor, bem como às entidades de RAL e ao Centro Europeu do Consumidor, a prestação e divulgação em linha das informações gerais, previstas no art. 19.º, relativamente à lista das entidades de RAL elaborada pela Comissão Europeia. Acesso em: <https://www.cec.consumidor.pt/> (consultado a 18-03-2019).

Além disso, incumbe ao Centro Europeu do Consumidor (que pertence à Rede de Centros Europeus do Consumidor - Rede CEC (ECC-Net), da qual fazem parte 30 Estados), a assistência prevista no art. 20.º. A Rede CEC (ECC-Net) existe para promover a

ainda, e em conformidade, à Direcção-Geral do Consumidor as actividades de supervisão e controlo referidas nos n.ºs 3 a 5 do art. 17.º.

As entidades de RAL estão sujeitas ao regime especialmente previsto nos arts. 6.º-9.º e 21.º MRELC, de que emergem: (i) obrigações gerais das entidades de resolução alternativa de litígios (art. 6.º) e obrigações especiais dos centros de arbitragem de conflitos de consumo (art. 6.º-A); (ii) regras relativas à constituição da bolsa de árbitros de conflitos de consumo (art. 6.º-B); (iii) regras relativas à selecção, formação, qualificação e procedimento, não apenas das entidades de RAL, como das suas actividades e, ainda, das pessoas singulares suas colaboradoras (arts. 7.º, 8.º e 9.º); (iv) regras em matéria de cooperação entre as entidades de resolução alternativa de litígios (art. 21.º)¹⁰³.

2.2. Procedimentos de resolução extrajudicial de litígios, domésticos ou plurilocalizados, em matéria de Direito do Consumo.

A MRELC regula os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios, domésticos ou plurilocalizados, em matéria de Direito do Consumo (cfr., *maxime*, arts. 2.º e 3.º). Importa, pois, concretizar materialmente as linhas gerais que delimitam este campo de aplicação.

confiança no mercado interno Europeu, facultando serviços gratuitos de informação aos consumidores sobre os seus direitos na União Europeia e de assistência na resolução de problemas relacionados com as compras de bens e serviços transfronteiriças. O funcionamento dos centros é assegurado por meio de co-financiamento da Comissão Europeia e dos Estados-membros. Acesso em: <https://www.cec.consumidor.pt/> (consultado a 18-03-2019). Acesso em: https://www.ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en (consultado a 18-03-2019).

O art. 20.º MRELC institui uma forma de cooperação eurocomunitária na assistência dos consumidores relativamente a litígios transfronteiriços. Cfr. Considerando 57 da Directiva RAL.

¹⁰³ O regime jurídico especialmente aplicável às entidades de RAL, pessoas singulares colaboradoras, bolsa de árbitros e actividades de RAL, deve ser cotejado com os Considerandos 15, 20, 22, 32-40, 52, 54 da Directiva RAL.

Sobre os princípios e obrigações das entidades de RAL, cfr. PAULO FONSECA, “A Arbitragem...” cit., (3.3.).

2.2.1. Características e regras gerais do processo perante as RAL.

Do art. 2.º MRELC resulta que o regime jurídico contido no diploma é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios (procedimentos de RAL), – definidos nos termos da al. j) do art. 3.º, como “a mediação, a conciliação, e a arbitragem”^{104/105}.

Estes procedimentos obedecem, conseqüentemente, à disciplina prevista Capítulo III¹⁰⁶. Tal disciplina entronca no quadrante substantivo eurocomunitário da *qualidade dos procedimentos de resolução alternativa de litígios*¹⁰⁷.

Com efeito, a promoção de um enquadramento jurídico para a resolução extrajudicial de litígios de consumo assente na aplicabilidade de grandes princípios gerais garantísticos de *qualidade* aos procedimentos de resolução alternativa de litígios, como mecanismo de tutela dos consumidores a estes submetidos e medida de reforço dos sujeitos nestas vias de acesso à justiça, resulta da Recomendação da Comissão n.º 98/257/CE, de 30 de Março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo¹⁰⁸ e da Recomendação da Comissão n.º 2001/310/CE, de 4 de

¹⁰⁴ Cfr. Considerando 21 da Directiva RAL.

¹⁰⁵ V., sobre as características e regras do “julgamento arbitral”, ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., pp. 378 ss., pp. 381-382, pp. 383-385; JOANA CAMPOS CARVALHO/JORGE MORAIS CARVALHO, *Problemas* cit., pp. 16 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual* cit., pp. 83 ss., pp. 177 ss..

¹⁰⁶ Procedimentos de resolução alternativa de litígios: arts. 10.º a 14.º MRELC. Este regime deve ser articulado com o 1.º período do Considerando 25 da Directiva RAL, que confere aos Estados-Membros liberdade legislativa para regular, em conformidade com o Direito derivado da UE (*maxime*, a Directiva), os procedimentos de resolução alternativa de litígios. Além disso, mantém a liberdade de manter ou aprovar disposições alusivas a procedimentos não abrangidos pela Directiva RAL, designadamente procedimentos internos de tratamento de reclamações pelo operador económico a suas próprias instâncias (ex. Provedor do Cliente), cfr. Considerandos 17 e 23.

¹⁰⁷ Cfr. Considerandos 7, 37 e 38 da Directiva RAL.

Tal quadrante, e respectivos corolários, deve, na síntese de MÁRIO FROTA, ser interpretado como tendo “como escopo insuperável o de assegurar aos pleiteantes a linearidade do processo e o rigor da decisão, dominada por critérios de verticalidade, de probidade, de isenção e imparcialidade”, *Arbitragem* cit., p. 54.

¹⁰⁸ Jornal Oficial n.º L 115 de 17/04/1998, pp. 31-34.

Abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor¹⁰⁹.

Em primeiro lugar, a garantia da qualidade resulta da aplicação, nestas vias, das regras fundamentais do processo de partes tendente a uma decisão, prolatada por terceiro, relativamente ao litígio que a opunha, e que àquelas se pode impor heteronomamente (cfr. art. 42.º, n.º 7 LAV): ou seja, da assimilação, na justiça extrajudicial, dos grandes princípios que conferem dignidade e legitimidade à decisão de um conflito.

Os procedimentos de RAL devem constituir vias substancialmente cabais de concretização do acesso ao Direito e à Justiça, constituindo e funcionando como efectivas alternativas (não substitutivas ou preclusivas do direito à acção judicial nos tribunais do Estado), legítimas e legitimadas, de adjudicação e pacificação simples, eficaz, célere, acessível, disponível, prática, economicamente vantajosa, justa e equitativa, adequadas ao tráfego do consumo e à conflitualidade que nele se gera¹¹⁰.

O art. 12.º está epigrafiado de “equidade”¹¹¹, devendo o conceito interpretar-se, aqui, em sentido muito amplo como parâmetro de justiça do processo. Com efeito, são regras de justiça processual material as que resultam impostas das alíneas do n.º 1^{112/113}.

- a) O princípio do contraditório substancial e pleno, sobre todos os elementos que influenciem a decisão do conflito (al. a), n.º 1). Articulando-se com o princípio da oralidade na articulação de facto e de Direito.
- b) O princípio da substancial igualdade entre as partes, no seu estatuto, no exercício das faculdades processuais e na utilização de meios de defesa.

¹⁰⁹ Jornal Oficial n.º L 109 de 19/04/2001, pp. 56-61.

¹¹⁰ Cfr. Considerando 4, 5, 15, 31, 37, 45 da Directiva RAL.

¹¹¹ Tem a sua fonte no art. 9.º da Directiva RAL.

¹¹² As regras previstas no n.º 2 do artigo aplicam-se, somente, aos processos de conciliação, que estão além do escopo deste estudo.

¹¹³ Cfr., ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., pp. 378-379; JOÃO CARLOS TRINDADE, *O papel do juiz na arbitragem de conflitos de consumo*, EDC, n.º 3 (2001), pp. 335-344 (pp. 336 ss.).

- c) O princípio da representação. O direito ao patrocínio judiciário por advogado (que não é obrigatório), a representação (que depende da atribuição de poderes especiais, via da procuração, para representação em certa diligência de arbitragem) ou a assistência por qualquer terceiro (independentemente, parece, da ligação de interesse deste ao litígio), em qualquer fase do procedimento (al. *b*), n.º 1 e art. 10.º, n.º 2 MRELC).
- d) Os princípios da independência, imparcialidade e transparência.
- e) O princípio da liberdade.
- f) O princípio da verdade material.
- g) Princípio da livre apreciação da prova.
- h) O direito a obter, e conhecer, uma decisão adequada, fundamentada e documentada (al. *c*), n.º 1)¹¹⁴; eficaz: susceptível de ser plenamente vinculativa entre as partes, compondo definitivamente o litígio e sendo dotada de força executiva (art. 47.º, n.º 7 LAV)¹¹⁵.
- i) A garantia da protecção conferida pelo estatuto jurídico do titular dos dados (em especial via do Regulamento Geral de Protecção de Dados e do Direito interno) vigora na justiça arbitral, devendo ser respeitadas em todos os actos, diligências e procedimentos as regras vigentes em matéria de protecção de dados pessoais das pessoas singulares e da livre circulação dos dados¹¹⁶.
- j) A garantia da confidencialidade e da privacidade de todos os procedimentos¹¹⁷.
- k) O princípio da qualidade. Competência e qualificação técnica, idoneidade, integridade, independência e imparcialidade, dos responsáveis pela RAL e de todos os seus órgãos e agentes, assegurando a inexistência de conflitos de interesses e a imunidade a

¹¹⁴ Sobre a decisão arbitral, cfr.: ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., pp. 379-380; JOÃO CARLOS TRINDADE, *O papel* cit., pp. 336 ss..

Sobre a prova e o recurso à peritagem no processo arbitral: ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., p. 379.

¹¹⁵ Cfr. ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., p. 373.

¹¹⁶ Cfr. Considerandos 28 e 62 da Directiva RAL.

¹¹⁷ Cfr. Considerando 29 da Directiva RAL.

pressões sectoriais, bem como a transparência de toda a actividade desenvolvida^{118/119}.

- l) O princípio da Legalidade. Cumprimento da Lei e do Direito, no procedimento e em qualquer decisão, assegurando o respeito pelos princípios da legalidade, da justiça, da igualdade e da proporcionalidade, e pelos princípios qualitativos desenvolvidos a nível da União para os procedimentos de RAL, que configuram um conjunto de requisitos de qualidade vinculativos aplicáveis a todos os procedimentos de RAL a cargo de entidades de RAL que tenham sido notificadas à Comissão¹²⁰.
- m) Adequação do processo às idiossincrasias do caso concreto e das partes, resolução dos litígios de forma justa, prática e proporcionada às características da situação, do consumidor e do profissional, julgando, equitativamente, em função de uma avaliação objectiva das circunstâncias em que a queixa é apresentada e com o devido respeito pelos direitos das partes¹²¹.
- n) Promoção do processo e da resolução do litígio de acordo com o princípio da mais ampla protecção jurídica do consumidor¹²², garantindo a segurança jurídica, a confiança, a coerência, a harmonia e a cooperação dentro do sistema jurídico que regula o Mercado Único eurocomunitário¹²³ e a preservação do *acquis* do Direito da União Europeia em matéria de resolução extrajudicial dos conflitos de consumo e de tutela de direitos fundamentais¹²⁴.

¹¹⁸ Cfr. Considerandos 32, 33, 34, 35, 36, 39 e 51 da Directiva RAL. Cfr., ainda, arts. 6.º e 7.º da Directiva RAL.

¹¹⁹ Cfr. CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 47-48; JOÃO PEDROSO/CRISTINA CRUZ, *A Arbitragem* cit., pp. 204-205.

¹²⁰ Cfr. Considerando 37 da Directiva RAL; Recomendações 98/257/CE e 2001/310/CE da Comissão.

¹²¹ Cfr. Considerando 31 da Directiva RAL.

¹²² Cfr. Considerandos 31 e 44 da Directiva RAL. Esta garantia revela a sua pertinência sobretudo nos litígios plurilocalizados (ou transfronteiriços) como critério de decisão do Direito aplicável à contenda, v. art. 14.º MRELC.

¹²³ Cfr. Considerandos 19, 26, 52, 53, 54, 57, 58 da Directiva RAL.

Em matéria de cooperação, v. ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., p. 383.

¹²⁴ Cfr. Considerandos 37, 38, 60 e 61 da Directiva RAL.

Em segundo lugar, a garantia de qualidade resulta da estruturação e operacionalização dos procedimentos de resolução alternativa de litígios como verdadeiras vias de acesso ao Direito e à Justiça e de concretização da efectividade da tutela jurisdicional, oferecendo concretização ao estatuto do consumidor e servindo idoneamente as particularidades das relações de consumo (e respectivos sujeitos) e da litigância de consumo, não apenas em abstracto, como em concreto, configurando mecanismos dúcteis de pacificação de contendas jurídicas.

Estas garantias materiais de qualidade resultam do regime jurídico português, que impõe às entidades de RAL a obrigação de continuamente, e em cada caso concreto, assegurar que os procedimentos que promovem impliquem:

- a) Instauração de procedimento simplificados, relativamente informais e desburocratizados;
- b) Preocupações de eficácia (no funcionamento geral da actividade, no contexto do processo, dos efeitos da decisão arbitral e ainda na fase pós-decisão), de proximidade, convergência, de disponibilidade e acessibilidade fáceis e tão directas quanto possível, para ambas as partes, independentemente do local onde se encontrem – tanto por meios convencionais, como em linha (online) – (art. 10.º, n.º 1 MRELC)^{125/126}.
 - i. Do ponto de vista da eficácia, deve sublinhar-se o mandamento de celeridade a que deve obedecer a operacionalização destes procedimentos de RAL, nos termos do art. 10.º, n.º 5 MRELC¹²⁷; devendo ser tramitados e decididos, por regra, no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo¹²⁸.

¹²⁵ Cfr. Considerandos 15, 47 e 48 da Directiva RAL.

¹²⁶ Cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 406-407. Como destaca a A., “[a] eficácia do *sistema arbitral de consumo* dependerá sempre da sua capacidade de resposta, simples e rápida, às solicitações que lhe forem feitas”, *A Arbitragem* cit., p. 407 (sublinhados da A.).

¹²⁷ Cfr. Considerando 40 da Directiva RAL.

¹²⁸ Prazo prorrogável, excepcionalmente, pela entidade de RAL, no máximo por duas vezes, por iguais períodos, a benefício da melhor decisão para o conflito quando o litígio revele especial complexidade, devendo as partes ser informadas da prorrogação

- ii. Ainda do prisma da eficácia da justiça arbitral, deve atentar-se ao grau de definitividade, à vinculatividade entre as partes e à exequibilidade com que se promove a composição dos litígios nesta sede. O art. 42.º, n.º 7 LAV, confere à decisão arbitral definitiva (irrecorrível e imodificável), idêntico carácter obrigatório ao obtido, entre as partes, pela sentença de um tribunal estadual transitada em julgado, além do que força de título executivo equivalente por aquelas sentenças obtida¹²⁹.
 - iii. A acessibilidade surge ainda reforçada, e facilitada, quando contemplado o regime de custos destes procedimentos (na linha prevista no art. 14.º, n.º 5 LDC, que, desde logo, dispensa o consumidor do pagamento prévio da taxa de justiça, que será apurada apenas a final). A regra é de que sejam preferencialmente gratuitos ou, quando tal não sucede, sejam oferecidos mediante pagamento pelo consumidor de uma taxa nominal máxima de valor reduzido, economicamente apelativo, quantitativamente ajustado ao valor do pedido e à profi-cuidade da utilização desta via de acesso à justiça (art. 10.º, n.º 3 MRELC)^{130/131}.
- c) Garantias de compreensibilidade, inteligibilidade, informação e transparência, que protejam as pessoas dos intervenientes, relativamente às regras, actos, diligências e procedimentos envolvidos

do prazo e do tempo necessário previsto para a conclusão do procedimento (art. 10.º, n.º 6 MRELC).

Cfr. CHRISTOPHER HODGES/IRIS BENÖHR/NAOMI CREUTZFELD-BANDA, *Consumer* cit., pp. 418-420.

Sobre os prazos na MRELC, v. JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *A Resolução* cit., pp. 11 ss.

¹²⁹ Cfr. CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 44-45.

¹³⁰ Cfr. Considerando 41 da Directiva RAL.

¹³¹ Sobre a gratuidade como característica da arbitragem de conflitos emergentes de relações de consumo, cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 402-406. A A. explica que a gratuidade se aplica a ambas as partes e apenas cessa perante a realização de peritagens que devem ser suportadas pela parte que as solicitar (p. 402). Este regime, ainda com a A., não está isento de críticas (pp. 403 ss.). Cfr., ainda, CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 45-46 e GRAHAM ROSS, *The Possible Unintended Consequences of the European Directive on Alternative Dispute Resolution and the Regulation on Online Dispute Resolution*, RDDGE 10 (2014), pp. 217-218.

pela RAL, bem como quanto aos seus direitos e ainda quanto às consequências das escolhas que efectuam no contexto do procedimento de RAL (art. 10.º, n.º 1 MRELC)¹³².

- d) Condições que assegurem a confiança dos intervenientes, tal que estes sejam informados de que é dispensável o recurso ao patrocínio judiciário, podendo as partes apresentar-se desacompanhadas ou fazer-se acompanhar, ou representar (dispensando a sua presença física, portanto¹³³), por terceiros (que não sejam advogados), independentemente da ligação de interesse destes ao litígio, em qualquer fase do procedimento (art. 10.º, n.º 2 MRELC)¹³⁴.

Não compromete a qualidade dos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo o estabelecimento e manutenção, no Direito interno dos Estados-Membros, de regras processuais de gestão da boa administração da justiça arbitral que permitam, casuisticamente, a triagem e a recusa do tratamento de litígios, desde que tais regimes estabeleçam a concordância material com as garantias básicas imperativamente estabelecidas pelo Direito da União Europeia: não comprometendo significativamente, nem prejudicando injustificadamente o direito dos consumidores de aceder à RAL¹³⁵.

Em causa poderão estar quatro conjuntos de regras:

- a) Cláusulas de competência em razão do valor da causa, estabelecida em função de limiares financeiros mínimos ou máximos que se coadunem com os valores reais em jogo e não se apresentem desproporcionados na conjuntura socioeconómica que contextualiza o tráfego de consumo em cada Estado.
- b) Cláusulas que permitam, em razão da adequação do processo e da tutela arbitral ao caso concreto, recusar litígios que, em função das suas características específicas e, ou, da complexidade do objecto, deveriam ser dirimidos a instâncias dos tribunais judiciais.

¹³² Cfr. Considerandos 39 e 42 da Directiva RAL.

¹³³ Cfr. Considerando 42, 3.º período, da Directiva RAL.

¹³⁴ Cfr. ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem* cit., p. 379.

¹³⁵ Cfr. Considerando 25 da Directiva RAL.

- c) Cláusulas de sindicância do interesse processual, designadamente que permitam garantir o exaurimento das vias espontâneas e bilaterais de pacificação do conflito entre consumidor e profissional¹³⁶, impedir a adjudicação de reclamações em situação de litispendência ou já decididas de modo definitivo noutra instância e, ainda, relativamente às quais o recurso à RAL se revele desnecessário ou supérfluo.
- d) Cláusulas de controlo material do recurso à RAL, sustentando-o em casos de abuso de direito, utilização emulativa ou com fim contrário à Lei, à ordem público e aos bons costumes.

Tão pouco compromete a qualidade dos mecanismos de RAL – e o princípio da plenitude da cobertura sectorial e geográfica da actividade da Rede de RAL, tanto em termos formais, como em termos materiais¹³⁷ – a circunstância de, recusada a dirimição de um conflito por aplicação de regras processuais de eficácia jurisdicional como as acima descritas vigentes no Regulamento de determinada entidade de RAL, não estarem previstos mecanismos de reencaminhamento dos conflitos para outra entidade de RAL, que assegurem que o consumidor possa submeter a sua queixa com sucesso a uma entidade congénere. Considera-se, nestas situações, cumprida a obrigação que o Direito da União Europeia impõe aos Estados-Membros de assegurar, abstracta e substancialmente, a plena cobertura do serviço das entidades de RAL do ponto de vista material e territorial¹³⁸.

A ordem jurídica portuguesa contemplou, no art. 11.º MRELC, um conjunto de regras relativas à admissibilidade da recusa, pelas entidades de RAL, do tratamento de um litígio que lhes seja apresentado pelos consumidores.

Em primeiro lugar, a regra geral que parece resultar do proémio do n.º 1, é a de que, salvo disposição específica no Regulamento da entidade de RAL (susceptível de prevenir a geração de expectativas ilegítimas ou justificar a tutela da confiança dos interessados), a faculdade de recusa

¹³⁶ Cfr. Considerando 50 da Directiva RAL.

¹³⁷ Cfr. Considerando 24 da Directiva RAL.

¹³⁸ Cfr. Considerando 25, 4.º período, da Directiva RAL.

de dirimção de um conflito submetido no quadro das suas competências inexistente, sendo a recusa ilícita¹³⁹.

Em segundo lugar, o Regulamento da entidade de RAL poderá prever a faculdade de recusa – saliente-se que o exercício desta prerrogativa não é vinculado, deve ser ponderado em função do caso concreto e da teleologia do regime – de tratamento de um litígio nos casos que se subsumam às situações previstas nas als. do n.º 1:

- a) Presumível inexistência de interesse processual, na situação em que o consumidor não tenha recorrido a vias de pacificação voluntária e espontânea do conflito junto do profissional (al. *a*), n.º 1) e na situação em que o recurso à RAL seja supérfluo (al. *b*), n.º 1).
- b) Falta de merecimento jurídico do conflito, derivada do carácter potencialmente emulativo do litígio e, portanto, da abusiva utilização da RAL (al. *b*), n.º 1).
- c) Situação de litispendência ou de caso julgado, relativamente a outra entidade de RAL ou aos tribunais judiciais (al. *c*), n.º 1).
- d) Não verificação dos critérios de delimitação funcional da actividade da entidade de RAL, sempre que o valor do litígio se situe além ou aquém dos limiares financeiros fixados de forma determinada pelo respectivo Regulamento (al. *d*), n.º 1), em termos que não comprometam significativamente o acesso dos consumidores ao tratamento da reclamação pelas entidades de RAL (n.º 3).
- e) Quando estejam em causa procedimentos arbitrais de natureza voluntária, violação dos prazos aplicáveis, nos termos do Regulamento da entidade de RAL, ao exercício do direito de acção pelo consumidor (al. *d*), n.º 1).

Por fim, as razões que legitimam e justificam a decisão de não apreciação de dado conflito, tomada de acordo com regras como as acima elencadas, devem ser circunstanciadamente explicadas às partes no prazo de 15 dias úteis a contar da data de recepção do processo de reclamação (art. 11.º, n.º 2 MRELC).

¹³⁹ Esta parece, ainda, ser a interpretação que encontra acolhimento no sentido do Considerando 25 da Directiva RAL.

2.2.2. Convenção de Arbitragem. Adesão. Arbitragem de consumo necessária

O recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos é, em princípio, uma faculdade dos sujeitos, assentando numa escolha, livre e voluntária, exarada em acordo bilateral formado entre ambos os litigantes, a *convenção de arbitragem* (art. 1.º LAV)¹⁴⁰. Trata-se do campo da *arbitragem voluntária*, aquele em que a justiça arbitral opera com fundamento na vontade dos sujeitos do conflito. Assim, dir-se-ia que a *voluntariedade* (pelo menos na perspectiva do consumidor), é uma característica inerente à arbitragem de consumo¹⁴¹.

A convenção de arbitragem constitui um negócio jurídico, com efeitos de natureza processual¹⁴² e substantiva (designadamente, de cariz obrigacional)¹⁴³, em que as partes aceitam submeter à arbitragem a resolução de dado litígio, determinado ou determinável segundo critério

¹⁴⁰ Cfr. art. 1.º, n.ºs 1 e 3 LAV.

¹⁴¹ Cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 391-392; CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., p.p. 39-41; JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Princípio da Voluntariedade na Arbitragem e na Mediação de Consumo em Portugal*, RBDPro – Revista Brasileira de Direito Processual, Ano 26, n.º 104, 2018, pp. 215-232.

¹⁴² Determina a constituição, na esfera dos contraentes, de um direito potestativo de escolha do “foro” competente para conhecer de determinado litígio. O poder decisório dos árbitros – a vinculação dos destinatários à decisão heterónoma da sua contenda pelos árbitros – tem fundamento no acordo de vontades estabelecido entre as partes (convenção de arbitragem) ao qual a Ordem Jurídica reconhece esse efeito (legitimando-o). Não se trata, pois, de um poder jurisdicional de soberania, como referem M. HENRIQUE MESQUITA, “Arbitragem – competência do Tribunal Arbitral e responsabilidade civil do árbitro”, in Antunes Varela [et al.] (org), *Ab vno ad omnes: 75 anos da Coimbra Editora, 1920-1995*, Coimbra, Coimbra Editora, pp. 1381-1392 (p. 1382) e MARIA JOSÉ CAPELO, *A Lei* cit., pp. 102-103, pp. 107-110. Trata-se, porém, do exercício, em termos materiais, da função jurisdicional, cfr. VITAL MOREIRA, *Tribunais arbitrais e direito de acesso à justiça: uma perspectiva constitucional*, Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação, n.º 9 (2019), pp. 123-153 (pp. 132 e ss.). V., ainda, PEDRO PINA, “Arbitragem e jurisdição”, *Julgar*, n.º 6 (Set.-Dez. 2008), pp. 135-160.

¹⁴³ Sendo pacífico que, da convenção de arbitragem, emergem deveres de comportamento para as partes, designadamente, e nos termos do art. 762.º, n.º 2 CC, o dever de se pautarem pela boa fé. Cfr. JAN FROHLOFF, *Verletzung von Schiedsvereinbarungen*, Veröffentlichungen zum Verfahrensrecht 141, Tübingen, Mohr Siebeck, pp. 18-19, pp. 39 ss..

objectivos, actual ou eventual, permitindo, nessa medida, o afastamento da jurisdição estadual^{144/145}. A convenção de arbitragem determina a constituição, na esfera dos outorgantes, de um direito potestativo¹⁴⁶ – a cujo exercício assiste carácter disponível e discricionário – de recorrer à justiça arbitral para a dirimção do conflito arbitrável nos termos do acordo estabelecido¹⁴⁷ – este o efeito positivo da convenção de arbitra-

Cfr., *colorandi causa*, CATHERINE ROGERS, *Ethics in International Arbitration*, Oxford, Oxford University Press, 2014.

¹⁴⁴ De acordo com ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, a convenção de arbitragem é um negócio processual, autónomo, típico e nominado, com efeitos complexos, *Tratado da Arbitragem. Comentário à Lei 63/2011, de 14 de dezembro*, Coimbra, Almedina, 2015, p. 88; para LUÍS DE LIMA PINHEIRO configura “o acordo das partes em submeter a resolução de um ou mais litígios determinados ou determináveis à arbitragem”, *Arbitragem transnacional – a determinação do estatuto da arbitragem*, Coimbra, Almedina, 2005, p. 83; no mesmo sentido, ainda, MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, p. 125.

Sobre a convenção de arbitragem, v., *inter alia*: JOSÉ LEBRE DE FREITAS, “Algumas implicações da natureza da convenção de arbitragem”, in Rui Manuel de Moura Ramos [et al.] (org.), *Estudos em Homenagem à Professora Doutora Isabel de Magalhães Colação*, volume II, Coimbra, Almedina, 2002, pp. 625-641; LUÍS DE LIMA PINHEIRO, *Convenção de arbitragem – aspectos internos e transnacionais*, ROA, Ano 64/I-II, (2004), pp. 125-200; CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Convenção de Arbitragem: Conteúdo e Efeitos”, in CAC/ACL (org.), *I Congresso do Centro de Arbitragem da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*, Coimbra, Almedina, 2008, pp. 81-95.

¹⁴⁵ Cfr. ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado cit.*, p. 88; LUÍS DE LIMA PINHEIRO, *Arbitragem cit.*, p. 86; JOSÉ LEBRE DE FREITAS, *Algumas implicações cit.*, pp. 627 ss.; MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, pp. 125 ss.; ANTÓNIO PEDRO PINTO MONTEIRO/ARTUR FLAMÍNIO SILVA/DANIELA MIRANTE, *Manual de arbitragem*, 1.^a ed., Coimbra, Almedina, 2019, p. 132.

¹⁴⁶ Cfr. RAÚL VENTURA, *Convenção de Arbitragem*, ROA, ano 46 (1986), pp. 289-413, p. 301.

¹⁴⁷ A preterição de tribunal arbitral determina a incompetência absoluta do tribunal (al. b) do art. 96.º CPC). A incompetência decorre, aqui, da violação de uma auto-vinculação prévia das partes a afastar a jurisdição estadual em relação à dirimção do litígio subjudice. Corresponde-lhe uma excepção dilatória cuja operância determina que o julgador se deva abster de conhecer o mérito do pedido e decidir pela absolvição do réu da instância (arts. 99.º, n.º 1 278.º, n.º 1, al. a), sempre reiterado pela al. e) CPC). Tal decisão jurisdicional, tendo por exclusivo objecto a admissibilidade da instância (pronunciando-se sobre a relação processual), tem força obrigatória e valor jurígeno apenas dentro do processo em que é proferida, formando caso julgado meramente formal, cujo alcance e efeitos se circunscrevem à instância (arts. 100.º, 279.º, n.º 1, 620.º CPC). A legitimidade para deduzir a excepção da incompetência absoluta decorrente da preterição de tribunal

gem válida e eficaz. A legitimidade da imposição heterónoma da decisão dos árbitros radica, pois, na auto-vinculação (eficaz)¹⁴⁸: é a vontade das

arbitral voluntário é conferida somente às partes, não podendo ser oficiosamente suscitada pelo tribunal (art. 97.º, n.º 1 CPC), em desvio à regra geral segundo a qual a incompetência absoluta do tribunal deve ser por ele oficiosamente conhecida: esta exceção radica na natureza *privada* do acordo atributivo de competência. A oportunidade processual para a arguição e conhecimento desta exceção é regulada pelo art. 98.º CPC: caso a arguição se situe na fase dos articulados, pode o juiz, ao abrigo do seu poder de gestão processual (art. 6.º CPC), conhecer imediatamente da exceção ou, ao invés, reservar-se o poder de a apreciar apenas aquando do despacho saneador; caso a arguição ocorra após o saneamento do processo, o respectivo conhecimento deve ser imediato.

O compromisso arbitral em especial (art. 280.º CPC), constitui uma causa de extinção da instância (al. *b*) do art. 277.º CPC).

Cfr., por fim, art. 5.º LAV, tributário do art. II, n.º 3, da Convenção de Nova Iorque, que, sob a epígrafe “[e]feito negativo da convenção de arbitragem” determina, também, a incompetência do tribunal estadual quanto à dirimição de litígios relativamente aos quais tenha sido eleito o fórum arbitral (n.º 1). Como decorrência da regra enunciada, vem o n.º 2 daquele preceito determinar que se não verifique litispendência quando acção tenha sido proposta indevidamente junto de tribunal estadual: a pendência da causa em tribunal estadual não obsta ao início dos procedimentos arbitrais nem à prolação de decisão arbitral. O n.º 3 do mesmo artigo vem prever as hipóteses de devolução de competência aos tribunais estaduais, em resultado do trânsito em julgado, naquele fórum, de decisão que considere incompetentes os tribunais arbitrais; o n.º 4 visa impedir a discussão autónoma, em acção de simples apreciação ou em contexto cautelar de matérias de cuja discussão resulte o bloqueio à constituição ou funcionamento do tribunal arbitral. Cfr., a este propósito, DÁRIO MOURA VICENTE, Anotação ao artigo 5.º, in Dário Moura Vicente (coord.), *Lei da Arbitragem Voluntária Anotada*, 4.ª ed., Coimbra, Almedina, 2019, pp. 42-45. Os preceitos aludidos são manifestação do princípio *kompetenz-kompetenz*, segundo o qual o tribunal (estadual ou arbitral) deve conhecer da própria competência quanto à dirimição do litígio que lhe haja sido submetido. Sobre esta matéria, cfr. LUÍS DE LIMA PINHEIRO, *Arbitragem cit.*, p. 113; ANTÓNIO SAMPAIO CAMELO, *A competência da competência e a autonomia do Tribunal Arbitral*, ROA, ano 73 (2013), pp. 291-325 (p. 301).

¹⁴⁸ A este propósito se opõem, na definição da natureza jurídica da arbitragem, teorias *contratualistas*, teorias *jurisdicionalistas* e, sincreticamente, teorias *mistas*. Questão hoje pacificada em torno do reconhecimento de uma natureza compósita, contratual e jurisdicional. Cfr. ANTÓNIO PEDRO PINTO MONTEIRO, *O princípio da igualdade e a pluralidade de partes na arbitragem – os problemas na Constituição do Tribunal Arbitral*, 1.ª ed., Coimbra, Almedina, pp. 168 ss.; DÁRIO MOURA VICENTE, *Da arbitragem comercial internacional – Direito aplicável ao mérito da causa*, Coimbra, Coimbra Editora, pp. 64 ss.; LUÍS DE LIMA PINHEIRO, *Arbitragem cit.*, pp. 181 ss.; ANTÓNIO MARQUES DOS SANTOS, *Arbitragem cit.*, p. 282; ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, pp. 377-378; MANUEL PEREIRA

partes, reconhecida pela ordem jurídica, em submeterem a decisão do seu conflito aos árbitros, que se consolida na outorga da convenção de arbitragem e no seu conteúdo regulativo (auto-regulação jurídica), que confere juridicidade e vinculatividade à escolha da justiça arbitral¹⁴⁹. Representa uma escolha dos sujeitos – no exercício da sua autodeterminação, a que o Estado confere juridicidade e efeitos¹⁵⁰ – atribuidora e legitimadora de competência decisória e dos efeitos que a decisão proferida é apta a produzir (cfr. art. 42.º, n.º 7 LAV)¹⁵¹.

A convenção de arbitragem, na sua natureza precípua de negócio jurídico, submete-se, supletivamente, aos princípios gerais de controlo de validade e efeitos previstos pelo Direito Civil e pelo Direito das Obrigações¹⁵², com os quais devem ser articulados e conjugados os regimes

BARROCAS, *Lei da arbitragem comentada*, Coimbra, Almedina, 2013, pp. 118 ss.; ID., *Manual de Arbitragem*, 2.ª ed., Coimbra, Almedina, 2013, pp. 42 ss..

Conforme assevera DÁRIO MOURA VICENTE, “a arbitragem é, na realidade, uma figura mista ou híbrida: contratual, na medida em que se funda no reconhecimento da autonomia privada; jurisdicional porque a função dos árbitros consiste em julgar um litígio e a sua decisão se reveste da mesma força executiva que assiste às sentenças dos tribunais comuns”, *Da arbitragem cit.*, p. 67.

O “carácter bifrontal do instituto da arbitragem voluntária” foi, outrossim, reconhecido, na Proposta de Lei n.º 34/IV (estabelece disposições sobre arbitragem voluntária), que esteve na origem da primeira lei portuguesa sobre arbitragem voluntária (Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto).

¹⁴⁹ Cfr. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Convenção cit.*, pp. 82 ss.; DIOGO COSTA GONÇALVES, *A vinculação de terceiros à convenção de arbitragem. Algumas reflexões*, in *Arbitragem Comercial – Estudos Comemorativos dos 30 anos do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*, Coimbra, Almedina, 2019, p.p. 285-300 (297).

¹⁵⁰ A convenção de arbitragem é condição necessária da “escolha do foro”, mas não suficiente, porquanto a sua eficácia depende do confronto do seu conteúdo com o as regras delimitadoras de eficácia daquela escolha: em causa, por exemplo, o requisito de arbitrabilidade objectiva do litígio. O que se torna de sobremaneira evidente nos mecanismos de controlo estadual da arbitragem e de anulação da sentença arbitral. Sobre estes mecanismos de controlo, cfr. PAULA COSTA E SILVA, *Os meios cit.*, pp. 179 ss..

¹⁵¹ As convenções de arbitragem são negócios jurídicos atributivos de competência jurisdicional ao tribunal arbitral. Tal competência é objectivamente definida, e delimitada, em função dos termos estipulados na convenção: designadamente, litígios abrangidos e questões materiais abrangidas.

¹⁵² Cfr. JUAN CARLOS LADROVE, *Assignment and Arbitration. A Comparative Study*, Zürich, Schulthess, p. 17.

específicos que formam o Direito aplicável a esta figura¹⁵³. Em especial no que tange ao Direito do Consumo, saliente-se que, às convenções de arbitragem inseridas como cláusula em contratos de adesão celebrados entre o consumidor e o operador económico profissional, deve aplicar-se, desde logo, e supletivamente, o regime das cláusulas contratuais gerais (cfr. art. 2.º, n.º 4 LAV)¹⁵⁴.

No que toca ao nosso objecto, o acordo em submeter os litígios de consumo à arbitragem voluntária poderá ser *prévio* (cláusula compromissória) – resultando, por ex., do contrato subjacente à relação material controvertida – ou *actual* (compromisso arbitral)¹⁵⁵. Em caso algum a cláusula compromissória privará os consumidores do direito que lhes assiste de submeter os seus litígios à apreciação e decisão de um tribunal judicial (como, aliás, resulta expresso do art. 13.º, n.º 1 MRELC)¹⁵⁶. Identicamente, não estão os profissionais obrigados a vincular-se à arbitragem^{157/158}. No que respeita à validade formal das cláusulas compromissórias, estas devem obedecer à forma escrita (cfr. art. 362.º CC, art. 13.º, n.º 1 MRELC, art. 2.º LAV), sob pena de nulidade (art. 220.º CC)¹⁵⁹. Aos serviços de RAL impõem-se os deveres de informação e esclarecimento previstos no art. 13.º, n.º 2 MRELC: incumbindo-lhes

¹⁵³ Com efeito, a LAV regula a convenção de arbitragem nos artigos 1.º a 7.º (Capítulo I: Da convenção de arbitragem). E, no campo da arbitragem de consumo, o art. 13.º MRELC.

¹⁵⁴ Neste particular, v. MARIA JOSÉ CAPELO, *A Lei cit.*, pp. 113-116; RAÚL VENTURA, *Convenção de arbitragem e cláusulas gerais*, ROA, ano 46 (1986), pp. 5-48; JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais*, Coimbra, Coimbra Editora, 2010, p. 338; JOANA CAMPOS CARVALHO/JORGE MORAIS CARVALHO, *Problemas cit.*, pp. 5 ss..

¹⁵⁵ Cfr. Considerandos 43-45 e 49 da Directiva RAL. Cfr., ainda, art. 18.º MRELC.

¹⁵⁶ Cfr. MARIA JOSÉ CAPELO, *A Lei cit.*, pp. 113-115; MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, pp. 128-130; DÁRIO MOURA VICENTE, “Arbitragem de Conflitos de Consumo: Da Lei n.º 31/86 ao Anteprojecto de Código do Consumidor”, in Luís Menezes Leitão (coord.), *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, volume III, Coimbra, Almedina, 2006, pp. 75-92, p. 81.

¹⁵⁷ Cfr. Considerando 49 da Directiva RAL.

¹⁵⁸ Na perspectiva dos operadores económicos existe a possibilidade de *adesão prévia*, através de *declaração de adesão genérica*.

Cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, pp. 395-399.

¹⁵⁹ Trata-se de forma *ad substantiam* imposta para caucionar a maturidade da vontade na declaração.

transmitir às partes a natureza vinculativa da decisão arbitral (nos termos do art. 42.º, n.º 7 LAV); o consentimento esclarecido deve ser, *ad probationem*, prestado por escrito (art. 13.º, n.º 2 MRELC).

No contexto específico da arbitragem de consumo, importa aludir à adesão do operador económico profissional ao processo arbitral. Distinguindo-se a *adesão pontual* (que tem por objecto um conflito actual) da *adesão plena* (cujo objecto é qualquer litígio, presente ou futuro)¹⁶⁰. A declaração de adesão genérica, ou plena, corresponde a uma possibilidade, dada aos agentes profissionais, pelas entidades de RAL, de aceitar a sua intervenção em qualquer conflito de consumo abrangido¹⁶¹.

A especialidade da arbitragem institucionalizada está, ainda, em que a submissão do litígio a determinada entidade implica a aceitação do

¹⁶⁰ Seguimos ISABEL MENDES CABEÇADAS, *Arbitragem cit.*, p. 377. Sobre a adesão plena, v. JOANA CAMPOS CARVALHO/JORGE MORAIS CARVALHO, *Problemas cit.*, pp. 7 ss..

¹⁶¹ MARIA JOSÉ CAPELO, *A Lei cit.*, pp. 110-113; CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação cit.*, pp. 42-44; ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem cit.*, pp. 395-399. De acordo com ANTÓNIO MARQUES DOS SANTOS, a adesão prévia de carácter genérico não é oponível ao consumidor pelo agente económico aderente, nem vice-versa, uma vez que não constitui uma convenção de arbitragem – nem se lhe pode aplicar o regime desta (designadamente para efeitos do processo civil estadual), *Arbitragem cit.*, p. 288/n. 20. No mesmo sentido, MARIA JOSÉ CAPELO, para quem, em abono da eficácia da adesão genérica prévia, seria poderia defender a inserção de uma cláusula nos termos da qual o consumidor (indeterminado) fosse beneficiário da adesão e pudesse invocá-la, numa aproximação ao contrato a favor de terceiro, *A Lei cit.*, pp. 112-113. Como nota ISABEL OLIVEIRA, a adesão genérica configura um contrato entre a entidade de RAL e o aderente, tem eficácia inter-partes, *A Arbitragem cit.*, pp. 396 ss.. Diferentemente, JOANA CAMPOS CARVALHO/JORGE MORAIS CARVALHO, concebem a adesão plena como proposta contratual, *Problemas cit.*, pp. 8-9. Já MARIANA FRANÇA GOUVEIA, entende tratar-se de uma promessa pública, *Curso cit.*, p. 127; nesse mesmo sentido, DÁRIO MOURA VICENTE, *A manifestação do consentimento na convenção de arbitragem*, RFDUL, ano 43, n.º 2 (2002), pp. 987-1004 (p. 998). Para ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, são de admitir cláusulas arbitrais inseridas em negócios unilaterais, *Tratado cit.*, p. 97.

Após a formalização da adesão, o Centro entregará um dístico autocolante (normalizado) ao aderente, que se obriga a colocá-lo em local visível, permitindo que os consumidores identifiquem o estabelecimento como aderente do Centro de Arbitragem. As empresas que efectuem a Adesão Plena passam a constar da listagem de estabelecimentos aderentes, lista afixada no Centro e também disponível na internet. Acessível, por ex., em: <https://www.cniacc.pt/pt/o-que-e-adesao-plena-de-empresas-ao-cniacc> (consultado a 18-03-2020).

respectivo Regulamento, cujo conteúdo, de acordo com alguns A., se converte em parte integrante da convenção de arbitragem¹⁶². A arbitragem com carácter institucionalizado de conflitos de consumo em Portugal é um espaço de sobreposição regulativa: implica, pelo menos, a articulação dos regimes legais com os regulamentos institucionais de cada entidade¹⁶³.

A Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto, altera o art. 14.º da Lei de Defesa do Consumidor¹⁶⁴ para o efeito de determinar a sujeição dos conflitos de consumo de reduzido valor económico (até 5.000,00€¹⁶⁵) à arbitragem necessária ou mediação, efectuada por Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (Entidades RAL), quando, por opção expressa do consumidor¹⁶⁶, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (art. 14.º, n.º 2 LDC)¹⁶⁷. Neste contexto, a referida Lei introduz, ainda, o dever de informação do direito a fazer-se representar por advogado ou

¹⁶² Assim, por ex., MARIA JOSÉ CAPELO, *A Lei cit.*, p. 106. Em todo o caso, com ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, pode dizer-se que se trata de um verdadeiro código de processo arbitral, *Tratado cit.*, p. 427.

¹⁶³ Como, bem, aponta MARIA JOSÉ CAPELO, *A Lei cit.*, p. 106.

¹⁶⁴ Nos termos do art. 2.º desta Lei procede-se à quinta alteração à Lei de Defesa do Consumidor (art. 14.º, n.ºs 2-5).

¹⁶⁵ Art. 14.º, n.º 3, LDC: litígios cujo valor económico não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância.

¹⁶⁶ Requisito que garante a constitucionalidade desde mecanismo (configurando-o em conformidade com o art. 202.º CRP), mantendo o recurso à arbitragem como uma opção livre do consumidor. Com efeito, em termos rigorosos a arbitragem na perspectiva do consumidor é sempre voluntária – é sempre produto de uma decisão eivada da sua autonomia jurídica –, na arbitragem necessária, sucede que o recurso à justiça arbitral por vontade do consumidor torna esta via de resolução extrajudicial dos litígios de consumo de valor económico reduzido obrigatória para o operador profissional, assim independentemente do consentimento deste, *maxime* reduzido a convenção de arbitragem.

¹⁶⁷ Sobre a arbitragem necessária, em especial v. CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação cit.*, pp. 39-41; MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Curso cit.*, pp. 18 ss.; ANTÓNIO DE MAGALHÃES CARDOSO/SARA NAZARÉ, “A Arbitragem Necessária – Natureza e Regime: breves contributos para o desbravar de uma (também ela) necessária discussão”, in Agostinho Pereira de Miranda, Miguel Cancell de Abreu, Paula Costa e Silva (coord.), *Estudos de Direito da Arbitragem: Em Homenagem a Mário Raposo*, Lisboa, Universidade Católica Editora, 2015, pp. 33-55; CLÁUDIO SERRA, *A Arbitragem necessária e o acesso à justiça*, RPDC, n.º 83 (2015), pp. 61-69.

solicitador (art. 14.º, n.º 4 LDC)¹⁶⁸. Além disso, na arbitragem necessária de conflitos de consumo, o consumidor fica dispensado do pagamento prévio de taxa de justiça, que será apurada a final (art. 14.º, n.º 5 LDC)¹⁶⁹.

2.2.3. Arbitrabilidade dos litígios, domésticos ou plurilocalizados, em matéria de Direito do Consumo.

O conceito de *arbitrabilidade*, qualitativo e qualificativo, refere-se à susceptibilidade de dirimção, via de arbitragem, de determinado conflito. O critério definidor da arbitrabilidade depende do contexto jurídico em que o operador está inserido. Assim, em primeiro lugar, está delimitado em razão da *matéria jurídica* que subjaz à dirimção relação material controvertida (arbitrabilidade numa dimensão objectiva). Em segundo lugar, afere-se em função do conflito concreto cuja resolução é pedida (arbitrabilidade numa dimensão subjectiva)¹⁷⁰.

A arbitrabilidade é definida pela Lei¹⁷¹, pelo que está indexada a uma decisão do Estado, na sua condição de definidor dos limites da reserva de jurisdição dos tribunais estaduais para administração da justiça, *maxime* no confronto com a autodeterminação dos sujeitos de Direito relativamente ao meio de resolução das suas contendas¹⁷².

Em matéria de conflitualidade de consumo, regem, *ab initio*, os pressupostos gerais da arbitrabilidade (art. 1.º, n.º 1, LAV¹⁷³): qualquer lití-

¹⁶⁸ Podendo solicitar apoio judiciário nos termos gerais.

¹⁶⁹ Note-se que as reclamações no âmbito dos serviços públicos essenciais (por ex., o fornecimento de água, energia, ou as comunicações electrónicas; cfr. al. c) do art. 3.º MRELC), estão sempre sujeitas à arbitragem necessária.

¹⁷⁰ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado* cit., anotação ao art. 1.º; RAÚL VENTURA, *Convenção* cit., p. 305.

¹⁷¹ Em geral, v. art. 1.º, n.ºs 1 e 2, LAV.

¹⁷² Tal delimitação, correspondendo-lhe a redução da autonomia dos sujeitos, deve sustentar-se em razões legitimadoras da prevalência do interesse público na definição dos limites cognitivos do poder jurisdicional, atribuindo exclusividade decisória à jurisdição estadual ou sujeitando a matéria a arbitragem necessária. Cfr. MANUEL PEREIRA BARROCAS, *Manual* cit., p. 221.

¹⁷³ Não podendo deixar de atender-se ao art. 1.º, n.º 4, LAV – referindo que, quanto ao conteúdo do pedido submetido a arbitragem, este pode ir além de matéria litigiosa/contenciosa em sentido estrito.

gio, emergente de relação jurídica contratual ou extra-contratual (art. 1.º, n.º 3 LAV), respeitante a interesses de natureza patrimonial (patrimonialidade) ou que, não os envolvendo, admita transacção das partes sobre o direito controvertido (disponibilidade), desde que a respectiva dirimição não seja, por Lei especial, submetida em regime de exclusividade à decisão dos tribunais do Estado ou a arbitragem necessária é susceptível de submissão a arbitragem voluntária¹⁷⁴.

A latitude desta delimitação é restringida pela MRELC, que – excluindo do seu âmbito de aplicação os operadores, litígios e procedimentos de reclamação contemplados nas alíneas do art. 2.º, n.º 2 MRELC¹⁷⁵ – se determina (art. 2.º, n.º 1 MRELC)¹⁷⁶: **(1.) Materialmente restrita**: aplicando-se a conflitos cujo objecto sejam obrigações com fonte em contratos de compra e venda ou de prestação de serviços¹⁷⁷ celebrados entre um operador económico profissional que actue como fornecedor de bens ou prestador de serviços^{178/179} e um con-

¹⁷⁴ Sobre este ponto, cf. ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado cit.*, pp. 90 e ss.; JORGE MORAIS DE CARVALHO, “O critério da disponibilidade na arbitragem, na mediação e outros negócios jurídicos processuais”, in Armando Marques Guedes [et al.] (org.), *Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Lebre de Freitas*, volume II, Coimbra, Almedina, 2013, pp. 831-860; MANUEL PEREIRA BARROCAS, *Estudos de Direito e Prática Arbitral*, Coimbra, Almedina, 2017, pp. 41 ss..

¹⁷⁵ Cfr. Considerandos 13, 14, 16, 23 da Directiva RAL.

¹⁷⁶ Cfr., em especial, Considerando 16 da Directiva RAL.

¹⁷⁷ Cfr. Nos termos da al. f) do art. 3.º: “«Contrato de compra e venda», um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços”; nos termos da al. g) do art. 3.º: “«Contrato de prestação de serviços», um contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar”. Cfr., ainda, Considerando 16 da Directiva RAL.

¹⁷⁸ Nos termos da al. e) do art. 3.º: “«Fornecedor de bens ou prestador de serviços», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

¹⁷⁹ Em matéria de RAL, o art. 18.º MRELC, impõe aos fornecedores de bens ou prestadores de serviços deveres de informação específicos. Cfr., sobre estes deveres de informação, os Considerandos 47, 48, 49 da Directiva RAL.

sumidor¹⁸⁰. **(2.) Unidireccional:** aplicável apenas aos procedimentos em que o demandante da arbitragem é o consumidor¹⁸¹. **(3.) Territorialmente limitada:** com âmbito delimitado em função de um elemento de conexão espacial, aplicando-se somente a operadores profissionais estabelecidos e consumidores residentes, em Portugal ou outro Estado-Membro da União Europeia. **(4.) Omnicompreensiva na cobertura da litigância nesses limites gerada:** abrangendo litígios domésticos (nacionais)¹⁸² e plurilocalizados (transfronteiriços)¹⁸³.

¹⁸⁰ Nos termos da al. d) do art. 3.º: “«Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”. Cfr., ainda, Considerando 18 da Directiva RAL, como dá nota ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 399-402.

¹⁸¹ A unidireccionalidade da arbitragem de conflitos emergentes de relações de consumo corresponde a uma característica específica destes procedimentos que, resultando hoje uniformemente da MRELC, anteriormente, resultava já concretamente de alguns Regulamentos dos Centros de Arbitragem. Trata-se de uma delimitação da arbitral capacidade activa, a capacidade de desencadear o processo de arbitragem com o regime figurado pela MRELC.

O cariz unidireccional da arbitragem de consumo institucionalizada foi discutida a propósito dos Regulamentos de alguns Centros de Arbitragem de consumo que, muito antes da vigência da MRELC e da própria Directiva RAL, previam restrições de acesso com base no demandante: restringindo-o às reclamações interpostas pelo consumidor. Cfr. Com uma posição desfavorável: ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 401-402; PEDRO PIRES DE SOUSA, *A unidireccionalidade da arbitragem de conflitos de consumo: os agentes económicos podem reclamar dos consumidores?*, RoC, n.º 81 (1999), pp. 44-48 (pp. 46-48); MARIA JOSÉ CAPELO, *A Lei* cit., pp. 106-107; CÁTIA MARQUES CEBOLA, *Mediação* cit., pp. 43-44 (que defende, na verdade, uma solução intermédia, de limitação da capacidade activa dos operadores económicos em função da matéria, negando-a quanto à cobrança de dívidas). Favorável à solução: RUI ANDRADE, *Centros de Arbitragem são para os consumidores*, RoC 82 (1999), pp. 48-49.

¹⁸² Nos termos da al. h) do art. 3.º: “«Litígio nacional», um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir no mesmo Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido”.

¹⁸³ Nos termos da al. i) do art. 3.º: “«Litígio transfronteiriço», um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado membro diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido”. Cfr., a este propósito, Considerandos 26, 44/2.ª parte, 52 da Directiva RAL. V., ainda, art. 14.º MRELC. A cobertura da litigância transfronteiriça

3. Conclusões

Confrontam-se os sistemas jurídicos com uma eventual inadaptação dos tribunais judiciais às idiossincrasias da litigância própria dos conflitos de consumo¹⁸⁴ – em especial às características típicas das relações materiais controvertidas cuja dirimção aqui se postula, nomeadamente as que decorrem do desequilíbrio posicional que há muito se concluiu ser tendencialmente inerente às relações de consumo e do, também tendencial, valor económico bagatelar dos pedidos, de que facilmente decorre a onerosidade excessiva do processo nos tribunais do Estado (o valor das custas e do patrocínio pode facilmente superar o valor do litígio)¹⁸⁵. A futilidade do recurso à justiça judicial, surpreende-se, ainda, ponto de vista da tutela temporalmente efectiva e como consequência da iliteracia jurídica, e da carência de acompanhamento e informação, as mais das vezes presentes, e determinantes, na postura dos consumidores.

A arbitragem de consumo surge, neste contexto, como um quadrante da tutela jurisdicional efectiva e tempestiva: um meio substancialmente alternativo de acesso à Justiça e ao Direito¹⁸⁶.

A ordem jurídica portuguesa não foi excepção no acolhimento dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos como via para solução das lacunas deixadas pela justiça estadual. Assim o aponta, com efeito, a Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho), no art. 3.º, al. g) e no art. 14.º.

Temos, hoje, no sistema jurídico português, uma lei sobre arbitragem de conflitos de consumo com carácter institucionalizado. Corresponde à transposição da Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios

corresponde não apenas a um propósito como a uma das grandes preocupações do regime da Directiva RAL.

¹⁸⁴ Cfr. ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 381.

¹⁸⁵ Assim, JOAQUIM ANTÓNIO CARRAPIÇO, “Introdução”, in AA.VV., *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, Joaquim Carrapiço/Instituto do Consumidor (org.), Lisboa, Instituto do Consumidor, 1997, pp. 11-25 (pp. 11-12); ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., p. 372.

¹⁸⁶ ISABEL OLIVEIRA, *A Arbitragem* cit., pp. 372-375.

de consumo (Directiva RAL)¹⁸⁷, assimilando o vasto adquirido eurocomunitário nesta matéria.

A Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, relativa aos Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo (MRELC) criou, no contexto do seu âmbito de aplicação, um verdadeiro sistema arbitral de composição institucionalizada de conflitos.

Esta Lei cria, para o seu âmbito de aplicação, um mecanismo preferencial de acesso à Justiça e ao Direito¹⁸⁸.

¹⁸⁷ Jornal Oficial n.º L 165/63 de 18/06/2013, pp. 63-79.

¹⁸⁸ Aproveitando o pensamento de PAULA COSTA E SILVA pode concluir-se que “a relação de alternatividade inverte-se em sua forma: é o sistema judicial que funciona como meio alternativo, de existência necessária, relativamente à arbitragem”, “*De Minimis Non Curat Praetor...*” cit., pp. 300-301.