

# OS CONFLITOS DE CONSUMO\*

*José Engrácia Antunes\*\**

**Sumário:** §1 ASPETOS GERAIS. §2 OS LITÍGIOS DE CONSUMO. 1. Noção. 2. Objeto. 3. Aspetos Processuais. 4. Litígios de Consumo Internacionais. 5. Os Meios de Resolução de Litígios. Ordem de Sequência. §3 RESOLUÇÃO JUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO. 1. Noção. 2. Tribunais Judiciais. 3. Ações Populares. 4. Legitimidade Processual Ativa. 5. Processo Europeu para Ações de Pequeno Montante. 6. Outros. §4 RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RALC). 1. Noção. 2. Relevância. 3. Fontes. 4. Âmbito de Aplicação. 5. Regime Jurídico. §5 AS INSTITUIÇÕES DE RALC. 1. Noção. 2. Centros de Arbitragem de Consumo. 3. Julgados de Paz. 4. Outras Entidades. §6 AS MODALIDADES DE RALC. 1. Noção. 2. Mediação. 3. Conciliação. 4. Arbitragem. 5. A Resolução em Linha.

## **§1 ASPETOS GERAIS**

I. Titular formal de uma panóplia de direitos próprios, consagrados na Lei de Defesa do Consumidor (LDC) e concretizados em vastíssima legislação especial e avulsa, o consumidor defronta-se com significativos obstáculos à

.....

\* O presente estudo foi concluído em 1 de julho de 2023.

\*\* Professor da Universidade Católica Portuguesa.

sua efetiva implementação no âmbito dos conflitos ou *litígios de consumo*.<sup>2</sup>

.....  
<sup>2</sup> Na doutrina portuguesa, vide AA.VV., *Conflitos de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2006; BARROS, J. Leite, *Arbitragem Online em Conflitos de Consumo*, Tirant Lo Blanch, São Paulo, 2019; CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017; CARRAPIÇO, Joaquim (org.), *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, Instituto do Consumidor, Lisboa, 1997; CAPELO, M. José/ DIAS, A. Francisca, *Arbitragem de Conflitos de Consumo: Questões Práticas*, in: 17 "Estudos de Direito do Consumidor" (2021), 331-361; CEBOLA, C. Marques, *ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal*, in: 22 "Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo" (2016), 65-92; CEBOLA, C. Marques, *Resolução Alternativa de Litígios — Casos Práticos*, Gestlegal, Coimbra, 2022; CORDEIRO, A. Menezes, *A Arbitragem de Consumo*, in: 11 "Estudos de Direito do Consumidor" (2016), 67-72; FERREIRA, J. Cardona, *Julgados de Paz: Organização, Competência e Funcionamento*, 3ª edição, Coimbra Editora, Coimbra, 2014; FONSECA, T. Soares, *Resolução Alternativa de Litígios de Consumo — Legislação — Regulamentos dos Centros de Arbitragem*, AA-FDL, Lisboa, 2022; FROTA, Mário, *Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Conflitos: Imperativo Europeu, seus Reflexos em Portugal*, in: 26 "Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo" (2017), 249-319; GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014; LIZ, J. Pegado, *Conflitos de Consumo. Uma Perspectiva Comunitária da Defesa dos Consumidores*, Centro de Informação Jacques Delors, Lisboa, 1999; PINTO-FERREIRA, J. Pedro, *A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015*, in: "Estudos de Direito do Consumo: Homenagem a M. Ataíde Ferreira", 310-332, Almedina/Deco, Lisboa, 2016; TRINDADE, J. Pires, *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, in: 13 "Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação" (2020), 127-146; VIANA, Fernando/ ANDRADE, Francisco/ NOVAIS, Paulo, *Resolução de Conflitos de Consumo em Linha em Portugal e na União Europeia: A Plataforma Europeia de Resolução de Conflitos em Linha (RLL)*, in: LXV "Scientia Iuridica" (2017), 207-240. Outros ordenamentos jurídicos, vide AA.VV., *I Metodi Alternativi nella Soluzione delle Controversie dei Consumatori*, Cacucci Editore, Bari, 2007; ALTHAMMER, Christoph/ MELLER-HANNICH, Caroline (Hrgs.), *VSBG Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Kommentar*, 2. Aufl., W. Metzner Verlag, Frankfurt, 2021; CHAMORRO, M. Catalán, *El Acceso a la Justicia de Consumidores: Los Nuevos Instrumentos del ADR y ODR de Consumo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2019; DE LA ROSA, F. Esteban/ OLARIU, Osana, *La Resolución de Conflictos de Consumo*, Aranzadi, Madrid, 2019; GAMBINO, A. Maria, *Rimedi e Tecniche di Protezione del Consumatore*, Giappichelli, Bologna, 2011; HODGES, Christopher/ BENÖHR, Iris/ CREUTZFELDT, Naomi, *Consumer ADR in Europe*, Beck/ Hart/ Nomos, Oxford/ New York, 2012; STÜRNER, Michael/ INCHAUSTI, F. Gascón/ CAPONI, Remo, *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice*, Sellier European Law Publishers, München, 2015; TRAMARIN, Sara, *La Protection Judiciaire et Extraju-*

II. Dotado de poucos recursos económicos, amiúde ignorante dos seus direitos, confrangido pela solenidade, custos, e morosidade do sistema estadual de administração de justiça, e intimidado pelo poderio financeiro e técnico das suas contrapartes empresariais, não admira assim que o consumidor renuncie frequentemente a exercê-los. De resto, esta situação de desproteção não é específica das relações de consumo em que o consumidor surge nas vestes de credor ou lesado perante o empresário ou profissional (assumindo assim jurídico-processualmente o papel de autor): com efeito, não raro, porventura até na maioria dos casos, aquele aparece como réu em processos judiciais movidos pelos próprios fornecedores dos bens e prestadores dos serviços (designadamente, com vista a exigir-lhe o pagamento do preço em falta), casos em que se também verifica a referida desigualdade no contexto da relação litigiosa (um bom exemplo disto mesmo encontramos-lo nas consabidas situações de sobre-endividamento dos consumidores).

III. Inscrevendo-se nas preocupações gerais do denominado movimento de “acesso ao direito e à justiça” que perpassa nas ordens jurídicas modernas, o legislador português procurou garantir o exercício efetivo daqueles direitos e reequilibrar as relações de força nos conflitos de consumo através da consagração de uma diversidade de sistemas e técnicas de composição e de resolução de litígios de natureza judicial e extrajudicial, substantiva e adjetiva, geral e específica<sup>3</sup>. Como veremos, esses sistemas podem ser agrupados

.....  
*diciaire du Consommateur dans le Droit de l'Union Européenne*, Dissertação, Strasbourg/ Bologna, 2017; WARE, Stephen, *Principles of Alternative Dispute Resolution*, 4<sup>th</sup> edition, West Academic Publishing, St. Paul, 2023.

<sup>3</sup> Sobre o acesso à justiça no direito do consumo, vide AMARAL, D. Freitas, *Acesso à Justiça em Matéria de Ambiente e de Consumo*, in: “Textos: Ambiente e Consumo”, vol. 1, 159-163, CEJ, Lisboa, 1996; COMISSÃO EUROPEIA, *O Acesso dos Consumidores à Justiça e a Resolução dos Litígios de Consumo*

em torno de dois grandes grupos fundamentais: os sistemas de resolução judicial e os sistemas de resolução alternativa dos litígios de consumo, que mais adiante estudaremos em detalhe.

## §2 OS LITÍGIOS DE CONSUMO

### 1. NOÇÃO

I. Designa-se genericamente por litígio de consumo o *litígio ou conflito que tem por fundamento ou por objeto uma relação jurídica de consumo*. Trata-se de uma mera noção geral ou supletiva (“default concept”), resultante da inexistência de uma definição legal própria, seja na lei material (mormente, a LDC ou a LRALC), na lei processual (mormente, o CPC, que não previu qualquer processo especial a este respeito) ou na lei judiciária (mormente, a LOSJ, que também não criou qualquer instância jurisdicional especializada para a resolução destes conflitos).

II. As relações de consumo são relações jurídico-substantivas que se contradistinguem por nelas intervir um *consumidor*: tais relações, que têm usualmente a sua fonte em contratos de consumo (mas também relações pré-contratuais, negócios jurídicos unilaterais, relações não negociais ou até factos ilícitos), traduzem-se, em regra, na atribuição de um direito subjetivo a um dos sujeitos da relação e na imposição do correspondente dever jurídico ao outro sujeito (por exemplo, num contrato de compra e venda de consumo, a entrega do bem e o pagamento do respetivo preço). Sucede, porém, que nem sempre o sujeito titular do dever jurídico observa o comportamento

.....  
*no Mercado Único: Livro Verde*, Bruxelas, 1993; LAFOND, Pierre-Claude (dir.), *L’Accès des Consommateurs à la Justice*, Éd. Yvon Blais, Cowansville, 2010; WRBKA, Stefan, *European Consumer Access to Justice Revisited*, Cambridge University Press, Cambridge, 2014.

que a Ordem Jurídica lhe prescreve, ora porque cumpre tardiamente a prestação a que está adstrito, ora porque a cumpre defeituosamente, ora até, pura e simplesmente, porque se recusa simplesmente a realizar tal prestação. Quando assim suceda, pode prefigurar-se um conflito ou litígio de consumo, que legitima o sujeito titular do direito material violado a recorrer aos meios predispostos pela mesma Ordem Jurídica para o respetivo reconhecimento e realização coerciva e para a composição dos interesses conflitantes.

III. A *conflitualidade de consumo* é hoje uma realidade insofismável em todo o mundo e também em Portugal. No ano de 2022, foram apresentadas 207 745 reclamações de consumo<sup>4</sup>, deram entrada 11 011 processos nos centros de arbitragem de consumo<sup>5</sup>, e foram distribuídos 142 179 processos nos julgados de paz (os quais, embora não exclusivamente dedicados aos conflitos de consumo, aí encontram um dos seus domínios de eleição)<sup>6</sup>. No mesmo ano, deram entrada 100 906 litígios nacionais e 99 047 litígios transfronteiriços na plataforma europeia de resolução de litígios de consumo em linha (plataforma RLL).<sup>7</sup>

## 2. OBJETO

I. Definindo-se os litígios de consumo como os litígios relativos a uma relação jurídica de consumo, e definindo-se esta última como a relação em que é parte ou que tem como sujeito ativo um consumidor, a delimitação da figura do lití-

<sup>4</sup> In: <https://www.livroreclamacoes.pt/INICIO/Estatisticas>.

<sup>5</sup> DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR, *Relatório de Atividades 2022*, 85, Lisboa, 2023.

<sup>6</sup> CONSELHO DOS JULGADOS DE PAZ, *Relatório Anual 2022*, 2, Lisboa, 2023.

<sup>7</sup> In: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>.

gio de consumo encontra-se assim umbilicalmente ligada ao próprio conceito de consumidor.<sup>8</sup>

II. Tendo aqui presente o conceito jurídico de consumidor consagrado na LDC (ele próprio um conceito relacional)<sup>9</sup>, dir-se-ia assim que os litígios de consumo são aqueles que têm por objeto relações jurídicas controvertidas entre um consumidor (sujeito ativo) e um empresário ou profissional (sujeito passivo) relativas ao fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos (objeto) destinados a qualquer uso não profissional (fim). Trata-se de uma noção geral e abstrata, de geometria variável perante cada conflito ou litígio consumerista *individual* ou *concreto*, que deverá levar ainda na devida conta, quer os diplomas legais específicos que são pertinentes a tal conflito, quer os mecanismos jurisdicionais que são utilizados na sua resolução.

III. Quanto ao *direito material* aplicável, é necessário co-tejar devidamente o conceito de consumidor relevante para o objeto do litígio. É que se o conceito geral consagrado na LDC é por vezes acolhido expressa ou diretamente pelas leis pertinentes ou aplicáveis ao concreto litígio em causa (v.g., art. 3.º, b) do Decreto-Lei nº 134/2009, de 2 de junho), mais serão porventura aquelas leis que adotam *noções setoriais* de consumidor, delimitando em termos próprios o respetivo âmbito de aplicação — v.g., os consumidores de “crédito” (art.

.....  
<sup>8</sup> Neste sentido também, vide CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 23, Almedina, Coimbra, 2017; LIZ, J. Pegado, *Conflitos de Consumo. Uma Perspectiva Comunitária da Defesa dos Consumidores*, 68, Centro de Informação Jacques Delors, Lisboa, 1999.

<sup>9</sup> Sobre o conceito de consumidor, bem como os seus elementos distintivos (elemento subjetivo ativo, elemento subjetivo passivo, elemento objetivo, elemento teleológico), vide ANTUNES, J. Engrácia, *O Conceito Jurídico de Consumidor*, in: III “Revista de Direito Civil” (2018), 771-796.

4.º, nº 1, a) da LCC), os consumidores “à distância” (art. 3.º, e) da LCCD), os consumidores vítimas de “práticas desleais” (art. 3.º, a) da LPCD), etc. —, ou até que utilizam *conceitos diversos* que possuem projeções consumeristas mais ou menos evidentes — v.g., os “utentes” dos serviços públicos essenciais (art. 1.º, nº 3 da LSPE), os “aderentes” dos contratos de adesão (art. 5.º, nº 1 da LCCG), os “lesados” por produtos defeituosos (art. 7.º da LRCP), os “destinatários” da publicidade (art. 5.º, d) do CPub), os “adquirentes” de direitos de habitação periódica (arts. 13.º-A, nº 1 e 16.º, nº 1 do Decreto-Lei nº 275/93, de 5 de agosto), os “viajantes” das agências de viagens e turismo (arts. 2.º, nº 1, q) e 35.º do Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março), os “utilizadores” de transporte em veículo descaracterizado (arts. 2.º, nº 3 e 5.º, nº 1 da Lei nº 45/2018, de 10 de agosto), os “utilizadores finais” de serviços de comunicações eletrónicas (art. 3.º, nº 1, ccc) da LComunE), etc.

IV. Algo de semelhante poderá ser dito quanto ao *direito adjetivo*. Tendo presente que, como melhor será visto adiante, o sistema de administração da justiça de consumo é hoje um sistema misto, constituído simultaneamente por meios judiciais e extrajudiciais de resolução de conflitos, também se deverá levar na devida conta o específico meio ou remédio jurisdicional escolhido para a solução da contenda. Exemplificando, no domínio dos *meios extrajudiciais*, a Lei da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (LRALC) consagrou uma noção própria de consumidor algo diversa da noção geral da LDC, já que, para além de limitada às pessoas singulares (art. 3.º, d)), apenas é aplicável aos litígios de consumo resultantes de certos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (art. 2.º, nºs 1 e 2), que tenham sido iniciados pelo consumidor (art. 2.º, nº 2, d)) e cujas partes tenham uma conexão relevante com um ou mais Esta-

dos-membros da União Europeia (art. 2.º, nº 1, “in fine”). E no domínio *dos meios judiciais*, não se podem perder de vista as especificidades relativas à legitimidade processual ativa em matéria das ações judiciais de consumo, que é conferida a diversas outras entidades, que não apenas o próprio consumidor titular do direito afetado, v.g., associações de consumidores (arts. 13.º, b) e 18.º, nº 1, l) da LDC).

### 3. ASPETOS PROCESSUAIS

I. A qualificação jurídica de consumidor é *matéria de direito*: tal significa que no âmbito de um conflito de consumo, sendo às partes que cabe carrear para o processo factos demonstrativos do preenchimento dos elementos constitutivos da existência de uma relação jurídica de consumo, é ao tribunal que compete “ex officio”, sem necessidade de alegação nesse sentido, apreciar e decidir desse mesmo preenchimento (art. 5.º do CPC)<sup>10</sup>. Questão diferente, embora conexas, é a relativa à *matéria de facto*, podendo aqui levantar-se dois problemas ou dúvidas fundamentais: o problema da distribuição do *onus da alegação e prova* relativa a tais

.....  
<sup>10</sup> Assim, por exemplo, se ficar provado nos autos que o bem objeto do contrato de compra e venda se destinava ao uso doméstico do comprador e que o vendedor é um empresário/profissional, deve o comprador ser qualificado como consumidor e serem aplicadas as normas do direito do consumo (“maxime”, a LVBC), ainda quando tal qualificação não tenha sido alegada especificamente por qualquer das partes. Nesse sentido, vide o Acórdão do TJUE de 4-VI-2015 (*Froukje Faber c. Autobedrijf Hazet Ochten BV*): “O órgão jurisdicional nacional chamado a pronunciar-se sobre um litígio [de consumo] está obrigado, sempre que disponha dos elementos de direito e de facto necessários para tal ou deles possa dispor mediante mero pedido de esclarecimento, a verificar se o comprador pode ser qualificado de consumidor [...], ainda que este não tenha expressamente invocado essa qualidade” (in: ECLI:EU:C:2015:357 [§ 48]). Cf. ROTI, Peter, *Improving Consumers’ Enforcement of Their Rights under EU Consumer Sales Law: Froukje Faber*, in: 53 “Common Market Law Review” (2016), 509-526.

elementos constitutivos e o problema do *momento relevante* para a sua aferição.

II. O momento relevante para a aferição da existência ou verificação dos elementos constitutivos da “facti-species” legal (geral ou setorial) de consumidor é, em regra, o *momento do nascimento* da relação de consumo (“maxime”, a negociação ou a celebração do contrato entre consumidor e empresário), e não o da produção dos seus efeitos jurídicos ou práticos (v.g., fornecimento dos bens ou serviços em cumprimento do contrato, utilização dos mesmos). Alguns exemplos. Exigindo a lei que o bem adquirido se destine a um uso não profissional (elemento teleológico), o adquirente será considerado consumidor se demonstrar que o mesmo se destinava a um uso pessoal, familiar ou doméstico na data da aquisição, não perdendo essa qualidade ainda que posteriormente os tenha destinado a um uso diferente, incluindo um uso profissional (v.g., particular que adquiriu um imóvel para habitação própria mas, posteriormente, o afeta a atividade profissional que começou entretanto a exercer)<sup>11</sup>. Exigindo a lei que o serviço haja sido prestado por um empresário ou profissional (elemento subjetivo passivo), o adquirente não deixará de ser considerado consumidor e a relação comercial não deixará de ser havida de consumo quando aqueles hajam posteriormente transmitido a sua posição juscontratual a terceiro (v.g.,

.....  
<sup>11</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 68, Almedina, Coimbra, 2019. Aparentemente em sentido contrário, considerando que, para efeitos de acesso à justiça, releva o destino dos bens ou serviços no momento do início do processo, CARVALHO, J. Morais, *Manual de Direito do Consumo*, 52, 8ª edição, Almedina, Coimbra, 2022. Sobre a questão, vide MARIANO, J. Cura, *Responsabilidade Contratual do Empreiteiro pelos Defeitos da Obra*, 236 e ss., 6ª edição, Almedina, Coimbra, 2015; na jurisprudência, Acórdão da Relação de Lisboa de 8-VI-2006 (SALAZAR CASANOVA), in: XXXI “Colectânea de Jurisprudência” (2006), III, 110-114.

empresário credor transmite o crédito a uma empresa de cobrança de dívidas).<sup>12</sup>

III. Nos termos gerais (arts. 342.º e segs. do CCivil, art. 5.º do CPC), o ónus da alegação e da prova caberá ao autor, sem prejuízo de algumas adaptações no caso de este se tratar do próprio consumidor<sup>13</sup>. Quanto ao *ónus da alegação*, ao abrigo dos princípios gerais da cooperação e do inquisitório (arts. 7.º e 8.º do CPC), e de modo a reforçar a sua tutela processual, o juiz poderá convidar o autor-consumidor ao aperfeiçoamento do articulado (art. 590.º, nº 4 do CPC) sempre que, como será porventura frequente, aquele se tenha exclusivamente concentrado na alegação e demonstração dos factos constitutivos dos direitos lesados, omitindo a referência aos elementos constitutivos da existência de uma relação de consumo<sup>14</sup>. Quanto ao *ónus da prova*, será ao autor-consumidor que compete em ação judicial destinada a fazer valer os seus direitos a prova da sua qualidade de consumidor e da existência de uma relação de consumo (art. 342.º, nº 1

<sup>12</sup> Acórdão do TJUE de 20-VII-2017 (*Gelvora UAB c. Valstybinė*), in: ECLI:EU:C:2017:573.

<sup>13</sup> Sobre a questão, vide ALMEIDA, C. Ferreira, *Direito do Consumo*, 35, Almedina, Coimbra, 2005; MEIRELES, Isa, *A Prova Está "Online": A Necessidade de um Novo Conceito de Consumidor Trazido pela Prova Digital e os Perigos da Prova Diabólica na Esfera do Consumo*, in: 155 "O Direito" (2023), 63-84; TEIXEIRA, M. Martins, *A Prova no Direito do Consumo: Uma Abordagem Tópica*, in: "I Congresso de Direito do Consumo", 139-158, Almedina, Coimbra, 2016; na jurisprudência, Acórdão do STJ de 24-III-2015 (G. SILVA JESUS), in: XXII "Coletânea de Jurisprudência — Acórdãos do STJ" (2015), I, 167-173. Noutros quadrantes, BÜLOW, Peter, *Beweislast für die Verbrauchereingenschaft nach § 13 BGB*, in: "Wertpapier-Mitteilungen — Zeitschrift für Wirtschafts- und Bankrecht" (2011), 1349-1351.

<sup>14</sup> Tenha-se todavia ainda em atenção que, nos termos do Acórdão do TJUE de 11-III-2020 (*Györgyné Lintner c. UniCredit Bank Hungary Zrt*), o tribunal perante o qual um consumidor invoca a existência de cláusulas abusivas em contrato celebrado com um profissional não está obrigado a apreciar oficiosamente e individualmente todas as outras cláusulas contratuais que não hajam sido impugnadas por esse consumidor (in: ECLI:EU:C:2020:188).

do CCivil)<sup>15</sup>. Todavia, e de acordo com um princípio geral de proximidade probatória, não repugna fazer impender sobre aquele apenas a prova dos elementos subjetivo ativo (consumidor), objetivo (bens, serviços, direitos) e teleológico (uso não profissional), fazendo recair sobre o réu-fornecedor do bem ou prestador do serviço o encargo de demonstrar que não reveste a natureza de empresário ou profissional (elemento subjetivo passivo)<sup>16</sup>: esta distribuição do ónus probatório pode revelar-se particularmente justificada no caso das relações de consumo à distância (mormente, contratação em plataformas digitais, mercados eletrónicos, redes sociais, etc.), sob pena de se sujeitar o consumidor a uma espécie de “probatio diabolica”.<sup>17</sup>

<sup>15</sup> Mas, de acordo com as mesmas regras gerais, será sobre o réu-empresário que recairá o ónus da alegação e prova dos factos constitutivos de um eventual pedido reconvençional ou de uma defesa por exceção, não lhe sendo lícito vir apenas a alegá-los ou demonstrá-los em sede de recurso. Sobre a questão do ónus da prova no Direito do Consumo, e os diálogos entre direito consumeristas material e processual, vide CASTRO, C. Benvenuti, *Tutela Jurisdicional do Consumidor — O Convencimento Judicial e o Ónus da Prova*, Juruá Editora, Curitiba, 2016.

<sup>16</sup> Relevantes para estes efeitos são apenas as circunstâncias factuais ou objetivas, sendo irrelevante a representação subjetiva que as próprias partes possam ter relativamente à existência ou ausência da sua qualidade de consumidor e empresário: cf. ALEXANDER, Christian, *Verbraucherschutzrecht*, 31, Beck, München, 2015.

<sup>17</sup> Com efeito, algumas modalidades atuais da contratação de consumo “online” tornam particularmente difícil ao adquirente de bens ou serviços em linha conhecer a real identidade da sua contraparte, mormente se se trata de um profissional ou um mero particular: pense-se, por exemplo, na utilização crescente das plataformas digitais por particulares (v.g., “OLX” ou “Airbnb”) ou nas transações feitas no âmbito de redes sociais (“v.g., “Marketplace” do Facebook, “lojas” do Instagram). Cf. MEIRELES, Isa, *A Prova Está “Online”: A Necessidade de um Novo Conceito de Consumidor Trazido pela Prova Digital e os Perigos da Prova Diabólica na Esfera do Consumo*, 78 e ss., in: 155 “O Direito” (2023), 63-84; noutros quadrantes, BUSCH, Christoph/ SCHULTE-NÖLKE, Hans/ WIEWIORSKA-DOMAGALSCKA, Aneta/ ZOLL, Fryderyk, *The Rise of the Platform Economy: A New Challenge for EU Consumer Law?*, in: 5 “Journal of European Consumer and Market Law” (2016), 3-10.

#### 4. LITÍGIOS DE CONSUMO INTERNACIONAIS

I. É sabido que a atual proliferação de relações de consumo transfronteiriças — em particular, dos contratos internacionais de consumo, que se encontram em conexão com diferentes ordens jurídicas, mormente em virtude dos seus sujeitos (consumidor e empresário/profissional) possuírem a sua residência habitual, domicílio ou sede em dois Estados diferentes — tem estado na origem de litígios de consumo internacionais, que são fonte de dois problemas fundamentais: a determinação do *tribunal internacionalmente competente* — os tribunais do foro apenas podem apreciar os litígios emergentes destes contratos quando forem competentes por força das normas da competência internacional — e a determinação da *lei aplicável* — o direito material vigente na ordem jurídica do foro apenas regulará estes contratos quando as normas de conflitos remetam para ela.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Sobre os contratos e conflitos de consumo transnacionais, vide, entre nós, GUIMARÃES, M. Raquel, *A Compra e Venda Transnacional de Bens de Consumo*, in: 1 "Revista Electrónica de Direito" (2013), 1-19; OLIVEIRA, E. Dias, *Lei Aplicável aos Contratos Celebrados com os Consumidores através da Internet e Tribunal Competente*, in: 4 "Estudos de Direito do Consumidor" (2002), 219-239; PINHEIRO, L. Lima, *Direito Aplicável aos Contratos com Consumidores*, in: 61 "Revista da Ordem dos Advogados" (2001), 155-170; RAMOS, R. Moura, *Remarques sur les Développements Récents du Droit International Privé Portugais en Matière de Protection des Consommateurs*, in: "Liber Amicorum George A. L. Droz", 235-251, Martinus Nijhoff, Dordrecht, 1996; TEIXEIRA, P. Nascimento, *A Questão da Protecção dos Consumidores nos Contratos Plurilocalizados*, in: 54 "Revista da Ordem dos Advogados" (1994), 181-262; TELES, E. Galvão, *A Lei Aplicável aos Contratos de Consumo no "Labirinto Comunitário"*, in: "Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles", vol. I, 683-751, Almedina, Coimbra, 2002; VICENTE, D. Moura, *Lei Reguladora dos Contratos de Consumo*, in: II "Estudos do Instituto de Direito do Consumidor" (2005), 75-101; VICENTE, D. Moura, *A Competência Judiciária em Matéria de Conflitos de Consumo nas Convenções de Bruxelas e de Lugano*, in: I "Estudos do Instituto de Direito do Consumidor" (2002), 107-130. Para maiores desenvolvimentos, vide HILL, John, *Cross-Border Consumer Contracts*, Oxford University Press, Oxford, 2009; KLAUSNER, E. António, *Direito Internacional do Consumidor: A Protecção do Consumidor no Livre Comércio Internacional*, Juruá Editora, Curitiba, 2012; SACHSE, Kathrin, *Der Verbrauchervertrag*

II. O Regulamento UE/1215/2012, de 12 de dezembro, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial ("*Bruxelas I-bis*"), e o Regulamento CE/593/2008, de 17 de junho, relativo à lei aplicável às obrigações contratuais ("*Roma I*"), contêm disposições específicas nesta matéria que permitem o afastamento dos princípios gerais em matéria da competência judiciária e lei aplicável com o objetivo de proteger o consumidor enquanto parte mais fraca da relação contratual. No essencial, tais disposições arrancam do princípio geral da autonomia privada das partes dos contratos de consumo internacionais — as quais podem determinar por acordo os tribunais competentes e a lei aplicável aos litígios emergentes desses contratos —, sujeita a importantes compressões tendo em vista a proteção do consumidor — mormente, erigindo como principal critério de conexão o local onde o consumidor está domiciliado ou tem residência habitual. Tal significa que, na eventualidade de litígio, os termos do contrato de consumo constituem sempre o ponto de partida mas necessariamente não o ponto de chegada do processo de determinação da lei e tribunais competentes.

III. A determinação do *tribunal competente* para julgar os litígios de consumo transfronteiriços é realizada de acordo com as regras previstas no Regulamento Bruxelas I-bis, em particular os seus arts. 17.º a 19.º ("*competência em matéria de contratos de consumo*"). Nos termos destas disposições, o consumidor domiciliado em Portugal tem o direito de optar entre intentar a ação contra a contraparte (empresário/profissional estrangeiro) nos tribunais portugueses (independentemente de a sede desta ser um Estado-Membro da .....

*in Internationalen Privat- und Prozessrecht*, Mohr, Tübingen, 2006; TERRADAS, B. Añoveros, *Los Contratos de Consumo Intracomunitarios*, Marcial Pons, Madrid, 2003.

UE ou um país terceiro) ou nos tribunais do Estado-Membro onde se encontre domiciliada aquela contraparte (art. 18.º, nº 1)<sup>19</sup>. Inversamente, caso o consumidor assuma no litígio a posição de réu, e não autor, o empresário/profissional estrangeiro apenas poderá intentar a ação contra o consumidor nos tribunais portugueses (art. 18.º, nº 2). Em ambos os casos, seja o consumidor demandante (autor) ou demandado (réu), o empresário/profissional tem o direito de formular um pedido reconvenicional no tribunal em que tiver sido intentado a ação principal (art. 18.º, nº 3). Finalmente, os contratos de consumo podem incluir acordos de escolha do foro competente, os quais, contudo, apenas serão válidos e eficazes caso preencham um conjunto de requisitos cumulativos, a saber: forem posteriores ao surgimento do litígio, confirmam alternativas adicionais para intentar ações para além das atrás previstas, e ambas as partes contratantes (consumidor e empresário/profissional) tiverem domicílio ou residência habitual no momento da celebração do contrato num mesmo Estado-Membro, atribuindo o acordo competência aos tribunais desse Estado-Membro, exceto se a lei deste não permitir tais acordos (art. 19.º).<sup>20</sup>

.....

<sup>19</sup> Recorde-se que, nos termos do art. 63.º do Regulamento Bruxelas I-bis, a sociedade, outra pessoa coletiva, ou associação de pessoas singulares ou coletivas tem domicílio no lugar em que tiver a sua sede social, a sua administração central ou o seu estabelecimento principal (v.g., se o empresário tiver o seu estabelecimento principal num Estado-membro da União Europeia, a empresa considera-se domiciliada nesse Estado-membro, ainda quando possua em país terceiro a sua sede social ou os seus escritórios de administração). Além disso, caso a empresa, não tendo aí domicílio, possua uma sucursal, agência ou outro estabelecimento num Estado-Membro, ela será considerada, quanto aos litígios relativos à exploração de tal sucursal, agência ou estabelecimento, como aí estando domiciliada (art. 17.º, nº 2).

<sup>20</sup> Sobre o ponto, vide SANTOS, A. Marques, *Direito Aplicável aos Contratos Celebrados através da Internet e Tribunal Competente*, in: 4 "Direito da Sociedade de Informação" (2003), 107-170. Noutros quadrantes, vide BONOMI, Andrea, *Jurisdiction over Consumer Contracts*, in: Dickynson, Andrew/ Lein, Eva, "The Brussels I Regulation Recast", 213-245, Oxford University Press, Ox-

IV. A determinação da *lei aplicável* aos litígios de consumo transfronteiriços é realizada de acordo com as disposições do Regulamento Roma I, em particular o seu art. 6.º (“contratos celebrados por consumidores”). Nos termos desta disposição, a regra é a de que as partes contratantes têm, em princípio, liberdade para acordar entre si qual a lei aplicável aos respetivos litígios (art. 3.º), embora essa liberdade se encontre sujeita a importantes restrições imperativas que visam proteger o consumidor. Há assim que distinguir. Na ausência de acordo das partes, os contratos de consumo internacionais celebrados por um consumidor com residência habitual em Portugal serão regulados pela lei portuguesa desde que o empresário/profissional, sediado num outro Estado-membro ou país terceiro, exerça aqui as suas atividades ou por qualquer meio para aqui as dirija, e o contrato esteja abrangido por tais atividades (art. 6.º, n.º 1). No caso desse acordo existir, e tiver sido designada como lei aplicável uma lei diferente da portuguesa<sup>21</sup>, esta última prevalecerá caso as suas normas forem mais favoráveis para o consumidor do que as normas equivalentes da lei estrangeira designada pelas partes ou, visando a proteção do consumidor, forem de natureza imperativa (art. 6.º, n.º 2).<sup>22</sup>

ford, 2015; DE LANGE, Margo, *Jurisdiction Over E-Consumer Contracts in the EU and the US: Click at Home, Sue at Home?*, Universiteit Antwerpen, 2013.

<sup>21</sup> Recorde-se ainda que a jurisprudência europeia tem qualificado como abusivas as cláusulas que fixem como lei aplicável ao contrato de consumo a lei da sede ou domicílio do empresário/profissional sempre que nelas não seja referido expressamente que o consumidor continua a poder invocar as regras imperativas de proteção da lei da sua residência habitual, nos termos do art. 6.º, n.º 2 do Regulamento Roma I: cf. Acórdão do TJUE de 28-VII-2016 (*Verein für Konsumenteninformation c. Amazon EU Sàrl*), in: ECLI:EU:C:2016:612 [n.º 2 das conclusões]).

<sup>22</sup> Sobre o ponto, vide OLIVEIRA, E. Dias, *Lei Aplicável aos Contratos Celebrados com os Consumidores através da Internet e Tribunal Competente*, in: 4 “Estudos de Direito do Consumidor” (2002), 219-239; PINHEIRO, L. Lima, *Direito Aplicável aos Contratos com Consumidores*, in: 61 “Revista da Ordem dos Advogados” (2001), 155-170; TELES, E. Galvão, *A Lei Aplicável aos Contratos de Consumo no “Labirinto Comunitário”*, in: “Estudos em Homenagem ao Prof.

V. Paralelamente a estes regimes próprios, cumpre salientar alguns aspetos comuns a ambas estas dimensões internacional-privatísticas.

Quanto ao âmbito *subjetivo* de aplicação, estas regras aplicam-se aos contratos celebrados entre “consumidores” e “profissionais”. Por um lado, relativamente ao conceito de consumidor, abrangem-se aqui os contratos celebrados por pessoas com “uma finalidade estranha à sua atividade comercial ou profissional” (art. 17.º, nº 1, “proémio”, do Regulamento Bruxelas I-bis, art. 6.º, nº 1, “proémio”, do Regulamento Roma I): de acordo com a jurisprudência europeia, o conceito de consumidor deverá ser interpretado de modo autónomo e uniforme em toda a União Europeia<sup>23</sup>, devendo a proteção conferida aplicar-se apenas consumidores de natureza privada<sup>24</sup> e singular (com exclusão de pessoas coletivas ou empresas)<sup>25</sup>, bem como invocada em nome próprio (e não por um demandante que atue no exercício da sua atividade profissional a quem o consumidor tenha cedido os seus direitos)<sup>26</sup>. Por outro lado, relativamente ao conceito de

Doutor Inocência Galvão Telles”, vol. I, 683-751, Almedina, Coimbra, 2002; VICENTE, D. Moura, *Lei Reguladora dos Contratos de Consumo*, in: II “Estudos do Instituto de Direito do Consumidor” (2005), 75-101. Noutros quadrantes, RAGNE, Pliir/ SEIN, Karin, *Law Applicable to Consumer Contracts: Interaction of the Rome I Regulation and EU-Directive-based Rules on Conflicts of Laws*, in: 24 “Juridica International Law Review” (2016), 63-70.

<sup>23</sup> Acórdão do TJUE de 6-XII-2013 (*Walter Vapenik c. Josef Thurner*), in: ECLI:EU:C:2013:790. De acordo com este acórdão, há que ter em conta, designadamente, a definição de consumidor nos diferentes instrumentos do direito da União Europeia, nomeadamente no Regulamento Bruxelas I-bis, no Regulamento CE/805/2004, de 21 de abril (título executivo europeu para créditos não contestados), e na Diretiva 93/13/CEE, de 5 de abril (cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores).

<sup>24</sup> Acórdão do TJUE de 21-VI-1978 (*Bertrand c. Paul Ott KG*), in: ECLI:EU:C:1978:137.

<sup>25</sup> Acórdão do TJUE de 3-VII-1997 (*Francesco Benincasa c. Dentalkit Srl*), in: ECLI:EU:C:1997:337.

<sup>26</sup> Acórdão do TJUE de 19-I-1993 (*Shearson Lehmann Hutton c. TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung*), in: ECLI:EU:C:1993:15. Já quanto

“profissional”, exige-se este tenha exercido ou dirigido as suas atividades para o Estado-Membro do consumidor (art. 17.º, nº 1, c), do Regulamento Bruxelas I-bis, art. 6.º, nº 1, a) e b) do Regulamento Roma I): de acordo com a jurisprudência europeia, o conceito de “direção de atividade” exige a demonstração de que, antes da celebração do contrato com o consumidor português, da atividade global do profissional resultava a sua intenção de estabelecer relações comerciais com consumidores domiciliados em Portugal (a partir de um conjunto de elemento indiciários, v.g., acessibilidade de sítio “web”, natureza internacional da atividade, utilização de língua ou moeda diferentes das utilizadas no Estado-Membro do profissional, possibilidade de reservar e confirmar encomenda nessa língua, menção de números telefónicos com indicativo internacional, realização de despesas num serviço de referênciação na Internet para facilitar aos consumidores domiciliados noutros Estados-Membros o acesso ao sítio do profissional ou a um sítio do seu intermediário, etc.).<sup>27</sup>

Quanto ao âmbito *material*, as normas relativas à competência aplicam-se apenas aos contratos de consumo que

.....  
 ao domicílio, o Regulamento Bruxelas I-bis (normas de competência) exige que o consumidor tenha domicílio num Estado-Membro da UE, ao passo que para o Regulamento Roma I (lei aplicável) o consumidor pode ter residência habitual dentro ou fora da União Europeia.

<sup>27</sup> Acórdão do TJUE de 7-XII-2010, processos apensos C-585/08 (*Peter Pammer c. Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG*) e C-144/09 (*Hotel Alpenhof GmbH c. Oliver Heller*), in: ECLI:EU:C:2010:740. Inversamente, são considerados indícios insuficientes “de per si” a simples acessibilidade do sítio “web” do profissional ou do intermediário no Estado-Membro do domicílio do consumidor, um endereço de correio eletrónico e outros elementos de contacto, ou a utilização de uma língua ou moeda que sejam habitualmente utilizadas no Estado-Membro do profissional. No Acórdão de 6-IX-2012 (*Daniela Mühlleitner c. Ahmad Yusufi e Wadat Yusufi*), o TJUE declarou que, embora não seja necessário que o contrato seja celebrado à distância, este elemento pode ser tido em consideração ao analisar todos os fatores relevantes necessários para determinar se o profissional dirige atividades para determinado Estado-Membro (in: ECLI:EU:C:2012:542).

revistam a natureza de contratos de compra e venda, a prestações, de bens móveis corpóreos, de empréstimo reembolsável em prestações ou outra forma de crédito concedido para financiamento da venda de tais bens (art. 17.º, nº 1, a) e b) do Regulamento Bruxelas I-bis); e as normas relativas à lei aplicável não se aplicam aos contratos de prestação de serviços quando estes devam ser prestados ao consumidor exclusivamente num país diferente daquele em que este tem a sua residência habitual, aos contratos de transporte que não sejam de viagem organizada, aos contratos relativos a direitos reais de arrendamento de imóveis, e a certos contratos sobre instrumentos financeiros (art. 6.º, nº 4 do Regulamento Roma I).

VI. Finalmente, cumpre salientar que a regulação dos litígios de consumo internacionais pode relevar ainda de diversas *outras fontes*, que sejam pertinentes a determinados tipos de litígios de consumo. Tal o caso das leis nacionais do consumo que consagram *normas de conflitos* especiais: pense-se assim, por exemplo, nos litígios relativos a contratos de consumo com cláusulas abusivas (art. 23.º da LCCG), a contratos de crédito ao consumo (art. 35.º da LCC) ou a contratos eletrónicos de consumo (art. 5.º da LCE)<sup>28</sup>. Tal é ainda o caso das leis europeias que consagram regras especiais relevantes para certos tipos de litígios de consumo: pense-se, assim, por exemplo, no Regulamento CE/864/2007, de 11 de julho (“Roma II”), aplicável aos litígios relativos a práticas comerciais desleais (LPCD).<sup>29</sup>

.....  
<sup>28</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos Comerciais de Adesão*, in: XCVIII “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2022), em curso de publicação.

<sup>29</sup> ANTUNES, J. Engrácia, *As Práticas Comerciais Desleais*, 426 e ss., in: 155 “O Direito” (2023), 415-446..

## 5. OS MEIOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS. ORDEM DE SEQUÊNCIA

I. O sistema de composição e de resolução dos litígios de consumo constitui um sistema de *natureza mista* ou compósita — simultaneamente judicial e extrajudicial.

II. Constitui fundamento e princípio estruturante do Estado de Direito a garantia do direito de ação: de que “a todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos” (art. 20.º, nº 1 da CRP) e de que “a todo o direito, exceto quando a lei determine o contrário, corresponde a ação adequada a fazê-lo reconhecer em juízo, a prevenir ou reparar a violação dele e a realizá-lo coercivamente” (art. 2.º, nº 2 do CPC)<sup>30</sup>. Tal como sucede com os demais litígios, a resolução dos litígios consumeristas encontra-se tradicionalmente confiada ao *sistema judicial de resolução de conflitos*, ou seja, confiada aos tribunais do Estado, que constituem órgãos de soberania (arts. 202.º e 209.º da CRP, art. 29.º da LOSJ).

III. É sabido que o fenómeno da “crise da justiça” (decorrente da consabida lentidão exasperante e dos custos avultados da administração da justiça estadual)<sup>31</sup> e a necessidade de investir os sujeitos litigantes no poder de conduzir e controlar a resolução dos seus próprios conflitos (“empowerment”)<sup>32</sup> esteve na origem do aparecimento de novas modalidades de resolução de conflitos, alternativas e complementen-

<sup>30</sup> Sobre o direito de ação, vide FREITAS, J. Lebre, *Introdução ao Processo Civil — Conceito e Princípios Gerais*, 102 e ss., 4ª ed., Gestlegal, Coimbra, 2017; MENDES, J. Castro/ SOUSA, M. Teixeira, *Manual de Processo Civil*, vol. I, 46 e ss., AAFDL, Lisboa, 2023.

<sup>31</sup> SILVA, P. Costa, *A Nova Face da Justiça — Os Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias*, 19 e ss., Coimbra Editora, Coimbra, 2009.

<sup>32</sup> GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 31, 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014.

tares ao sistema judicial. Este movimento contemporâneo encontraria justamente um dos seus terrenos de eleição no domínio dos conflitos de consumo, cujas características próprias (reduzido valor económico, fragilidade psicossocial e financeira do consumidor, poderio da contraparte empresarial, etc.) os tornam particularmente adequados à sua efetiva solução. Nasceu e desenvolveu-se assim, lado a lado com o tradicional sistema judicial, um *sistema de resolução extrajudicial ou alternativa dos litígios de consumo*, conhecido da maior parte das ordens jurídicas atuais. Assim sucede, em Portugal, com a Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, comumente conhecida por “Lei da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo” (LRALC). E assim sucede também na generalidade dos outros ordenamentos jurídicos, como é o caso — para citar apenas alguns exemplos — da “Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen” na Alemanha<sup>33</sup>, da “Ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation” em França<sup>34</sup>, do “Decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori” em Itália<sup>35</sup>, ou da “Ley 7/2017, de 2 de noviembre, sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo” em Espanha.<sup>36</sup>

.....  
<sup>33</sup> ALTHAMMER, Christoph/ MELLER-HANNICH, Caroline (Hrgs.), *VSBG Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Kommentar*, 2. Aufl., W. Metzner Verlag, Frankfurt, 2021.

<sup>34</sup> CAMOUS, Eric, *Règlements Non-Juridictionnels des Litiges de la Consommation*, LGDJ, Paris, 2002 (obra de análise crítica dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos de consumo anterior à própria lei francesa atualmente em vigor).

<sup>35</sup> LA SORTE, Vittoria, *La Risoluzione Extragiudiziale delle Controversie in Materia di Consumo*, Primicere Editore, Padova, 2016.

<sup>36</sup> COLMENAREJO, M. Ariza/ MORALES, M. Fernández-Figares, *La Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo*, Aranzadi, Pamplona, 2016.

## §3 RESOLUÇÃO JUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO

### 1. Noção

I. Nos termos gerais da organização judiciária portuguesa, a composição e a resolução dos conflitos ou litígios de consumo é, tal como a dos demais litígios, uma *resolução judicial*, que se encontra confiada aos Tribunais, os quais constituem órgãos de soberania (arts. 202.º e 209.º da CRP, art. 29.º da LOSJ).

II. Trata-se de uma consequência inelutável do direito fundamental de acesso à justiça (art. 20.º da CRP). Quaisquer que sejam as limitações dos meios judiciais ou as vantagens dos meios alternativos, a verdade é que os tribunais do Estado constituem a base fundamental do sistema da administração da justiça de consumo, como resulta, de resto, da natureza pública do direito de ação (art. 2.º do CPC) e da irrenunciabilidade antecipada de recurso aos tribunais (art. 21.º, h) da LCCG).

### 2. TRIBUNAIS JUDICIAIS

I. No quadro dos tribunais do Estado — e para além do Tribunal Constitucional, que, no âmbito das suas competências, tem proferido alguns acórdãos com relevo para o domínio jusconsumerista (art. 223.º da CRP, art. 30.º da LOSJ)<sup>37</sup> —, des-

<sup>37</sup> ANDRADE, J. Vieira, *Os Direitos dos Consumidores como Direitos Fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976*, in: LXXVIII “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra” (2002), 43-64; NABAIS, J. Casalta, *O Estatuto Constitucional dos Consumidores*, in: AA.VV., “Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Sérvulo Correia”, vol. I, 479-508, Coimbra Editora, Coimbra, 2010. Para alguns arestos, entre muitos outros, vide os Acórdãos do Tribunal Constitucional n.º 668/11, de 30-XI-2011 (J. SOUSA RIBEIRO), n.º 685/2004, de 30-XI-2004 (M. FERNANDA PALMA), e n.º 650/04, de 16-XI-2004 (BRAVO SERRA), todos in: [www.tribunalconstitucional.pt](http://www.tribunalconstitucional.pt).

tacam-se naturalmente os *tribunais judiciais*, que são os tribunais comuns em matéria cível e ainda em todas as matérias não atribuídas a outras ordens judiciais (art. 211.º da CRP, arts. 31.º e segs. da LOSJ).

II. Entre os tribunais judiciais, incluem-se o *Supremo Tribunal de Justiça* (arts. 45.º e segs. da LOSJ) e os *Tribunais da Relação* (arts. 67.º e segs. da LOSJ) — que têm proferido um significativo número de acórdãos com relevância na interpretação e aplicação uniforme das normas do Direito do Consumo<sup>38</sup> —, bem assim como os tribunais judiciais de primeira instância — mais concretamente, os *tribunais de comarca* (arts. 79.º e segs. da LOSJ). Com efeito, no quadro da organização dos tribunais judiciais, é aos tribunais de comarca que compete a apreciação e o julgamento da grande maioria dos conflitos de consumo: os tribunais judiciais de primeira instância são, em regra, os tribunais de comarca (arts. 29.º, nº 3, 33.º 1 e 79.º, nº 1 da LOSJ), cuja alçada é de EUR 5 000 (art. 44.º, nº 1 da LOSJ), sendo de assinalar que aos litígios de consumo não foi adjudicada nenhuma secção específica no quadro destes tribunais (art. 81.º da LOSJ) ou associado qualquer tribunal de competência alargada (art. 83.º da LOSJ), nem tão pouco qualquer forma processual especial em razão da natureza daqueles litígios (arts. 546.º e seg., 878.º e segs. do CPC).<sup>39</sup>

.....  
<sup>38</sup> Para uma ilustração tópica, veja-se SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, *As Cláusulas Contratuais Gerais na Jurisprudência das Secções Cíveis do Supremo Tribunal de Justiça*, Lisboa, 2013.

<sup>39</sup> A inexistência de tribunais especiais ou processos especiais em sede dos conflitos de consumo possui, entre outras consequências, a da sua sujeição às regras gerais em matéria da competência dos tribunais, em especial da competência territorial, que se mostram frequentemente desfavoráveis ao consumidor. Com efeito, a regra geral é a de que, no caso de ações destinadas a exigir o cumprimento de obrigações, a indemnização pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso e a resolução do contrato por falta de cumprimento, o tribunal competente é o do lugar do “domicílio do réu” (no caso de pessoas singulares) — sem prejuízo de, no caso do réu ser

III. Tal não significa, todavia, que a resolução judicial dos conflitos de consumo não possua algumas *especialidades* dignas de nota. Entre elas, merece destaque um conjunto de figuras e mecanismos que, procurando ultrapassar os limites de um direito processual profundamente impregnado pelos postulados clássicos da autonomia da vontade e da igualdade (bem patentes em matérias tais como a iniciativa e legitimidade processual, as regras probatórias, as custas judiciais, etc.), visam favorecer uma tutela judicial mais eficaz dos consumidores: são elas as *ações populares*, os *processos europeus para ações de pequeno montante* e a *legitimidade processual* nas ações de consumo.<sup>40</sup>

### 3. AÇÃO POPULAR

I. O *direito de ação popular*, consagrado no art. 52.º, nº 3 da CRP e regulado pela Lei nº 83/85, de 31 de agosto (comummente conhecida como Lei da Ação Popular ou LAPop), constitui uma figura que confere legitimidade ativa aos cidadãos (individualmente considerados ou através de associações) para exercer, perante qualquer tribunal, a defesa de interesses difusos, sem que tenha de ser invocado um interesse pessoal e direto ou demonstrada uma qualquer conexão com a relação material controvertida.<sup>41</sup>

.....  
 uma pessoa coletiva, o autor poder optar pelo tribunal do “lugar em que a obrigação deveria ser cumprida” (art. 71.º, nº 1 do CPC) — e ainda, no caso de ações destinadas a efetivar a responsabilidade civil por facto ilícito ou pelo risco, o tribunal competente é “o correspondente ao lugar onde o facto ocorreu” (art. 71.º, nº 2 do CPC).

<sup>40</sup> Sobre o ponto, vide entre nós FROTA, Mário, *A Tutela Jurisdicional dos Direitos dos Consumidores*, in: 8 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (1996), 51-54; LIZ, J. Pegado, *Conflitos de Consumo. Uma Perspectiva Comunitária da Defesa dos Consumidores*, 76 e ss., Centro de Informação Jacques Delors, Lisboa, 1999; no direito comparado, vide AA.VV., *Les Moyens Judiciaires et Parajudiciaires de la Protection des Consommateurs*, CEE, Bruxelles-Luxembourg, 1976.

<sup>41</sup> Sobre a figura no domínio cível, vide em geral FERRO, M. Sousa, *Ações Populares Cíveis em Portugal*, in: “Liber Amicorum Pedro Pais de Vasconce-

II. Um dos domínios de eleição das ações populares é justamente o domínio do Direito do Consumo. É da própria natureza deste setor da ordem jurídica que os direitos tutelados e os valores protegidos sejam de natureza coletiva: a comercialização de bens que ponham em risco a saúde e a segurança física (v.g., bens alimentares estragados), a venda de produtos defeituosos fabricados em série (v.g., computadores, automóveis) ou a prestação de serviços sem a qualidade exigível (v.g., serviços de natureza financeira, técnica ou outra), são eventos suscetíveis de afetar, não apenas um determinado consumidor em concreto, mas um grupo de consumidores, uma categoria de consumidores ou até os consumidores em geral<sup>42</sup>. Isto mesmo acabou por ser reconhecido tanto pelo legislador constitucional (que se refere aos “direitos dos consumidores”: cf. art. 52.º, nº 3, a) da CRP) como pelo legislador ordinário (que se refere à “proteção do consumo de bens e serviços”: cf. art. 1.º, nº 2 da LAPop), que contemplam expressamente aqueles interesses coletivos como objeto passível de tais ações.<sup>43</sup>

.....  
los”, 411-448, Revista de Direito Comercial (online), 2022. Noutros quadrantes, HALFMAIER, Alex, *Popularklagen im Privatrecht*, Mohr Siebeck, Tübingen, 2006.

<sup>42</sup> Sobre esta dimensão coletiva da regulação jurídica do consumo, bem como a distinção entre interesses difusos, interesses coletivos e interesses individuais homogêneos, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 27 e s., 78 e s., Almedina, Coimbra, 2019.

<sup>43</sup> FROTA, Mário/ FREITAS, C. Rodrigues/ MADEIRA, Teresa, *Das Ações Coletivas em Portugal — No Quadro do Direito de Consumo*, DGC, Lisboa, 2007. O legislador português implementou assim entre nós uma figura funcionalmente equivalente, embora não idêntica, ao modelo processual das “class actions” norte-americanas, que permite genericamente a um ou mais consumidores individuais (embora não a associações de consumidores) agir em juízo como “representante” de um grupo de consumidores afetados ou lesados (sobre a figura, vide MARTINS, A. Payan, *Class Actions em Portugal?*, Cosmos, Lisboa, 1999; criticamente, GREVE, Michael, *Harmless Lawsuits?: What’s Wrong with Consumer Class Actions*, AIP Press, New York, 2005).

III. Corroborando este reconhecimento genérico, a LDC veio consagrar a figura das *ações populares consumeristas*, ao atribuir aos consumidores individuais e às suas associações representativas a possibilidade de, independentemente de qualquer interesse na demanda, intentarem ações populares civis para defesa de quaisquer direitos tutelados pela mesma lei. Depois de reconhecer como direito fundamental dos consumidores o direito “à prevenção e reparação de danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos” (art. 3.º, f) da LDC), aquela Lei veio atribuir legitimidade ativa àqueles consumidores e associações, mesmo quando “não diretamente lesados”, para intentar ações inibitórias e ações de indemnização (arts. 10.º, 12.º, e 13.º, b) da LDC)<sup>44</sup>. Sublinhe-se ainda a existência de iniciativas europeias na matéria: é o caso da Diretiva UE/2020/1828, de 25 de novembro, relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores, a qual, até ao momento, não foi ainda objeto de transposição para o ordenamento jurídico português.<sup>45</sup>

IV. Cabe ainda assinalar a existência de diversas outras concretizações legislativas deste mecanismo geral, com relevância para a proteção dos interesses e direitos dos consumidores. Sirvam de exemplo as *ações relativas a instrumentos*  
.....

<sup>44</sup> Sobre o âmbito da legitimidade ativa no domínio destas ações, vide *infra* § 3-4 (III).

<sup>45</sup> Nos termos do seu art. 1.º, esta Diretiva visa assegurar a disponibilidade em todos os Estados-Membros de um meio processual de ação coletiva para proteção dos interesses coletivos dos consumidores, prevendo simultaneamente salvaguardas adequadas para evitar a litigância de má-fé, com a finalidade de contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e melhorar o acesso à justiça por parte dos consumidores. Sobre esta Diretiva, vide GSELL, Beate, *The New European Directive on Representative Actions for the Protection of the Collective Interests of Consumers — A Huge, but Blurry Step Forward*, in: 58 “Common Market Law Review” (2021), 1365 -1400.

*financeiros*, que podem ser intentadas por investidores não profissionais, associações de defesa dos investidores, e fundações que tenham por fim a proteção dos investidores em instrumentos financeiros (arts. 31.º e 32.º do CVM)<sup>46</sup>; das *ações de indemnização por infrações ao direito da concorrência*, que podem ser intentadas por associações de consumidores e associações de empresas cujos associados tenham sido lesados pela infração em causa (art. 19.º da Lei nº 23/2018, de 5 de junho); das *ações relativas aos contratos de adesão*, destinadas a obter a condenação na abstenção do uso ou da recomendação de cláusulas contratuais gerais, que podem ser intentadas por associações de defesa do consumidor dotadas de representatividade para tal efeito (art. 26.º, nº 1 da LCCG); das *ações inibitórias relativas às práticas comerciais desleais*, que podem ser intentadas por qualquer pessoa, incluindo os concorrentes que tenham interesse legítimo em opor-se a práticas comerciais desleais proibidas (art. 16.º da LPCD); e das *ações relativas aos mercados digitais*, por violações das empresas controladoras de acesso que prejudiquem os interesses coletivos dos consumidores (art. 42.º do Regulamento UE/2022/1925, de 14 de setembro). Finalmente, recorde-se que estes direitos gerais em sede de ação popular valem também nas *relações jurídico-consumeristas cibernéticas*, estabelecidas em ambiente digital (art. 21.º da “Carta Portuguesa dos Direitos Humanos na Era Digital”).

V. Nos termos gerais, as ações populares consumeristas podem revestir essencialmente dois tipos: as ações populares “*inibitórias*” — que têm em vista prevenir, corrigir ou fazer cessar condutas lesivas dos interesses dos consumidores (“*maxime*”, declaração de ilegalidade de cláusulas contratuais

<sup>46</sup> SERRANO, I. Matos, *Os Mecanismos de Tutela Coletiva dos Investidores em Sociedades Anónimas Cotadas na Bolsa de Valores: da Ação Popular*, in: IV “Direito das Sociedades em Revista” (2012), 151-179.

gerais ou de práticas comerciais ilícitas) — e as ações populares “*indemnizatórias*” — que têm em vista a reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes de tais condutas<sup>47</sup>. Muito embora a grande maioria das ações populares consumeristas sejam do primeiro tipo, existem também exemplos de último tipo, cujos autores (“maxime”, associações de consumidores) peticionam uma indemnização em massa em favor de todos os consumidores representados em casos nos quais os danos são causados ou resultantes de uma mesma conduta ilícita e lesiva<sup>48</sup>. Exemplos recentes são o caso “Citizens’ Voice c. Vodafone”, relativo a ação indemnizatória intentada pela “Citizens’ Voice — Consumer Advocacy Association” — na qual o Supremo Tribunal de Justiça português, tendo declarado ilícita uma cláusula das condições gerais do contrato de adesão relativa aos serviços de acesso à internet móvel, condenou a empresa de telecomunicações “Vodafone Portugal” a restituir aos consumidores representados pagamentos adicionais que lhes tenham sido cobrados, em

.....  
<sup>47</sup> Sobre estes tipos de mecanismos em geral (arts. 10.º a 12.º da LDC), vide ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 98 e ss., Almedina, Coimbra, 2019. Recorde-se ainda que, nos termos do art. 12.º, nº 2 da LAPop, a ação popular (cível) pode abranger qualquer das formas previstas no CPC, incluindo assim as ações declarativas (constitutivas, de simples apreciação e condenatórias), as ações executivas, e até as próprias providências cautelares (neste sentido, SOUSA, M. Teixeira, *A Tutela Jurisdicional dos Interesses Difusos no Direito Português*, 294, n: 6 “Estudos de Direito do Consumidor” (2004), 279-318).

<sup>48</sup> A título de ilustração, vide os Acórdãos do STJ de 23-IX-1997 (caso “ACOP c. Portugal Telecom”), de 17-II-1998 (caso “DECO c. Portugal Telecom I”), de 7-X-2003 (caso “DECO c. Portugal Telecom II”), e de 7-I-2010 (caso “DECO c. Language Schools”), todos in: [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt). No caso *DECO c. Portugal Telecom II*, que foi objeto do Acórdão do STJ de 7-X-2003 (NUNO CAMEIRA), as partes litigantes chegaram a uma transação que atribuiu aos consumidores o direito de realizarem chamadas gratuitas na rede fixa durante 14 domingos consecutivos, num valor estimado de 120 milhões de euros (aproximadamente de EUR 60 por cliente) (cf. FROTA, Mário/ FREITAS, C. Rodrigues/ MADEIRA, Teresa, *Das Ações Coletivas em Portugal — No Quadro do Direito de Consumo*, 128 e s., DGC, Lisboa, 2007).

virtude da ativação automática de serviços adicionais não solicitados<sup>49</sup> — e o caso “Omnibus c. Mastercard”, relativo a ação indemnizatória intentada pela “Associação lus Omnibus” — que teve a particularidade de ser acompanhada por um acordo de financiamento de contencioso celebrado com terceiros.<sup>50</sup>

#### 4. LEGITIMIDADE PROCESSUAL ATIVA

I. Em complemento deste instrumento coletivo de defesa dos direitos dos consumidores, o legislador português veio ainda ocupar-se da *legitimidade processual ativa* para a propositura das ações judiciais de consumo, as quais podem ser intentadas por diversas pessoas e entidades para além do consumidor ou consumidores diretamente afetados ou lesados.

II. Desde logo, sempre que estejam em causa interesses difusos, interesses coletivos ou interesses individuais homogêneos dos consumidores, é reconhecida tal legitimidade processual a determinadas entidades públicas<sup>51</sup>. Tal o caso do *Ministério Público* (arts. 13.º, c) e 20.º da LDC) — a quem incumbe a defesa dos consumidores no exercício das respetivas competências, intervindo em ações administrativas e cíveis tendentes à tutela de interesses individuais homogêneos, bem como de interesses coletivos ou difusos dos consumidores<sup>52</sup> — e da *Direção-Geral do*

<sup>49</sup> Acórdão do STJ de 22-II-2002 (M. CLARA SOTTOMAYOR), in: [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

<sup>50</sup> Sobre tal caso, vide MIRANDA, Jorge, *Associação de Consumidores e o Direito de Ação Popular*, in: 154 “O Direito” (2022), 789-814. Atualmente, estão igualmente em curso ações intentadas pela mesma associação contra a rede social “TikTok” por práticas comerciais enganosas, em particular perante utilizadores menores de 13 anos, onde é reclamada uma indemnização global que poderá ascender até 1,1 bilhão de euros.

<sup>51</sup> Sobre estes interesses, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 98 e ss., Almedina, Coimbra, 2019.

<sup>52</sup> Recorde-se ainda a legitimidade processual que foi conferida ao Ministério Público no art. 31.º do CPC (ações e procedimentos cautelares destina-

*Consumidor* (DGC) (arts. 13.º, c) e 21.º, nº 2, c) da LDC) — serviço central da administração direta do Estado a quem compete representar em juízo os direitos e interesses coletivos e difusos dos consumidores (Decreto-Lei nº 38/2012, de 10 de abril).<sup>53</sup>

III. Por outro lado, sempre que estejam em causa os interesses da proteção do consumo de bens e serviços, a lei reconheceu ainda legitimidade processual às *associações de consumidores* nas ações populares para a prevenção, cessação ou persecução judicial das infrações contra os direitos dos consumidores (art. 13.º, b) da LDC). Trata-se de pessoas coletivas de tipo associativo, dotadas de personalidade jurídica própria e sem fins lucrativos, de âmbito nacional, regional ou local, cujo objeto principal consiste na proteção dos direitos e interesses dos consumidores em geral ou seus associados (art. 17.º, nºs 1 e 2 da LDC)<sup>54</sup>. De entre as suas múltiplas atribuições, e para além da já referida faculdade de intentar as ações previstas nos arts. 10.º a

dos à proteção do consumo de bens e serviços), no art. 26.º, nº 1, c) da LCCG (ações destinadas a obter a condenação na abstenção do uso de cláusulas contratuais gerais), e no art. 16.º, nº 1 da LAPop (legitimidade sucessiva em ações populares intentadas para proteção do consumo de bens e serviços), corroborada pelos arts. 4.º, nº 1, h), 9.º, nº 1, f), 61.º e 63.º do Estatuto do Ministério Público. Cf. ALVES, João, *O Ministério Público e a Defesa do Consumidor*, in: 7 “Estudos de Direito do Consumidor” (2005), 457-474; PINTO-FERREIRA, J. Pedro, *A Tutela Efectiva dos Direitos. O Papel do Ministério Público na Promoção dos Interesses e na Protecção dos Direitos dos Consumidores*, in: 27 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (2001), 11-31.

<sup>53</sup> Cf. ainda os arts. 31.º e 303.º do CPC, arts. 65.º, nº 1, b) e 68.º, nºs 2 e 5 do CPA, e art. 4.º, nº 1, g) do RCP. Para além da legitimidade processual nos conflitos de consumo pertinentes, recordem-se também os poderes de policia administrativa que foram atribuídos à DGC na matéria, consistentes na aplicação de medidas cautelares de cessação, suspensão ou interdição de fornecimento de certos bens ou serviços de consumo (arts. 2.º, nº 2, l) e 4.º, nº 1, b) a e) do Decreto-Lei nº 38/2012, de 10 de abril). Cf. ainda IBAÑEZ, M. Alonso, *La Protección del Consumidor A Través de Organismos de Derecho Público*, in: AA.VV., “Derecho de los Consumidores y Usuarios”, vol. II, 2391-2404, 3ª edición, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016.

<sup>54</sup> Sobre o papel das associações na resolução de litígios de consumo, vide *infra* § 5-4 (IV).

12.º da LDC (cf. arts. 13.º, b) e 18.º, nº 1, l) da LRALC, arts. 2.º, nº 1 e 3.º da LAPop), devem ainda ter-se em conta a legitimidade processual destas associações nas ações e procedimentos cautelares destinados à proteção do consumo de bens e serviços (art. 31.º do CPC) e nas ações condenatórias em matéria de cláusulas contratuais gerais (art. 26.º, nº 1, a) da LCCG), além do direito em se constituir como assistente em sede de processo penal (art. 18.º, nº 1, m) da LDC).<sup>55</sup>

IV. Por fim, aspeto igualmente relevante é o de que, nos casos em que a prática lesiva tenha cariz intracomunitário, o *exercício transnacional do direito de ação* pelas entidades portuguesas com legitimidade para propor e intervir nas ações e procedimentos cautelares está dependente da sua prévia inscrição em lista disponível na Direção-Geral do Consumidor, a quem compete a respetiva elaboração, manutenção e atualização permanentes (arts. 4.º e 5.º da Lei nº 25/2004, de 8 de julho).

## 5. PROCESSO EUROPEU PARA AÇÕES DE PEQUENO MONTANTE

I. O *processo europeu para ações de pequeno montante* (PEAPM), instituído através do Regulamento CE/861/2007, de 11 de julho, constitui um procedimento simplificado de natureza judicial destinado aos litígios transfronteiriços de caráter civil ou comercial em que o valor do pedido não exceda EUR 5 000.<sup>56</sup>

.....

<sup>55</sup> Retenha-se ainda que o TJUE reconheceu que as associações de defesa dos consumidores podem intentar ações coletivas contra violações da proteção dos dados pessoais, independentemente da violação concreta do direito à proteção dos dados de um titular e sem mandato desse titular para o efeito, sendo elegíveis enquanto «organismo com legitimidade ativa» na aceção do RGPD na medida em que prossegue um objetivo de interesse público que consiste em garantir os direitos dos consumidores (Acórdão de 28-IV-2022 (*Meta Platforms Ireland Limited c. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*), in: ECLI: EU:C:2022:322).

<sup>56</sup> Sobre a figura, vide CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR, *O Processo Europeu para Ações de Pequeno Montante — Uma Alternativa Simplificada*,

II. Em vigor desde 2009, o PEAPM teve por *objetivo* simplificar as ações relativas a litígios civis ou comerciais de reduzido valor económico entre cidadãos e empresas de diferentes Estados-membros da União Europeia, bem assim como evitar os processos intermédios necessários ao reconhecimento e execução de decisões proferidas num Estado-Membro. Conquanto não exclusiva ou especificamente destinado aos litígios de consumo, a verdade é que, constituindo estes tipicamente conflitos de pequeno valor económico<sup>57</sup>, tal procedimento especial aí acaba por encontrar um dos seus terrenos de eleição: assim sendo, sempre que se configure um litígio de consumo elegível nos termos deste regulamento, o consumidor dispõe de uma alternativa processual mais simples e célere (por exemplo, prazos curtos, utilização de formulários, etc.) e menos custosa (por exemplo, desnecessidade de constituição de advogado) para fazer valer os seus direitos, em face dos procedimentos judiciais nacionais instituídos no respetivo Estado-membro.

III. O *âmbito de aplicação* do PEAPM encontra-se previsto e regulado nos arts. 2.º e segs. do citado Regulamento. Assim, o processo europeu para ações de pequeno montante pode ser utilizado por um consumidor em litígios de consumo que, não respeitando a nenhuma das matérias que foram expressamente excluídas (art. 2.º, nº 2), revista um carácter transfronteiriço — entendendo-se por tal aquele em que, pelo menos, uma das partes litigantes reside num Estado-Membro diferente daquele em que o caso é submetido ao órgão jurisdicional (art. 3.º) — e em que o valor da causa no momento da instauração do processo seja igual ou inferior a EUR 5 000 — excluindo todos os

.....  
Lisboa, 2012; JÚNIOR, A. Gaio, *Consumidor e a Solução de Conflitos no Âmbito da União Europeia*, 51 e ss., Juruá Editorial, Porto, 2020.

<sup>57</sup> Sobre este traço característico dos litígios de consumo, vide *infra* § 4-2 (II).

juros, custos e outras despesas, sem prejuízo de o juiz os poder ter em conta na sentença final (art. 2.º, nº 1). Aspeto importante é a bidirecionalidade deste processo, que pode ser utilizado também pelos próprios empresários ou profissionais: ao contrário do que sucede tipicamente com outros mecanismos de resolução de conflitos de consumo, judiciais (v.g., julgados de paz: cf. art. 9.º, nº 1, a) da LJP) e extrajudiciais (art. 2.º, nº 2, d) da LRALC)<sup>58</sup>, o processo europeu para ações de pequeno montante pode também ser utilizado pelos fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra os consumidores (arts. 1.º e 4.º).<sup>59</sup>

IV. O PEAPM tem início mediante a apresentação pelo consumidor requerente de um *formulário próprio*, que deve incluir uma descrição das provas que sustentam o pedido (acompanhado, se for caso disso, de eventuais documentos comprovativos) e que deve ser apresentando ao órgão jurisdicional competente do Estado-Membro em que tenha início o processo (art. 4.º do Regulamento CE/861/2007, além de Regulamento CE/44/2001, de 16 de janeiro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial). O processo é *escrito*, desenvolvendo-se com base em 4 formulários normalizados, disponíveis em todas as línguas dos Estados-Membros, previstos em anexo do citado Regulamento: Formulário A (utilizado pelo requerente, através do qual este dá início

.....  
<sup>58</sup> Sobre esta típica unidirecionalidade da legitimidade ativa dos processos de resolução de conflitos de consumo, vide *infra* §§ 4-4 (II), 4-5 (IV), 5-3 (III), e 6-4 (IX).

<sup>59</sup> Diferente é o “Procedimento Europeu de Injunção de Pagamento”, criado através do Regulamento CE/1896/2006, de 12 de dezembro, que tem por objeto a simplificação dos processos judiciais de créditos pecuniários transfronteiriços não contestados. Cf. MARINHO, C. Melo, *Os Processos Europeus de Injunção de Pagamento e para Acções de Pequeno Montante*, in: AA.VV., “O Contencioso da União Europeia e a Cobrança Transfronteiriça de Créditos”, 43-62, Unio, Braga, 2020.

ao processo), Formulário B (utilizado pelo órgão jurisdicional, através do qual é dada ao requerente a possibilidade de completar ou retificar o seu requerimento), Formulário C (resposta do requerido) e Formulário D (certidão relativa à decisão proferida). Está ainda prevista e disciplinada detalhadamente a *tramitação* do processo (art. 5.º), a qual inclui, designadamente, regras específicas relativas às línguas (art. 6.º), à conclusão do processo (art. 7.º), à realização de eventual audiência (art. 8.º), à produção de prova (art. 9.º), à apresentação das partes (art. 10.º), à assistência às partes (art. 11.º), à conduta do tribunal (art. 12.º), às notificações (art. 13.º), aos prazos (art. 14.º), às custas e despesas processuais (arts. 15.º-A e 16.º), e ao recurso e à revisão da decisão (arts. 17.º e 18.º, todos do Regulamento em apreço).

V. A *decisão* proferida num Estado-Membro no processo europeu para ações de pequeno montante tem força executiva (art. 15.º) e é reconhecida e executada nos outros Estados-Membros sem necessidade de declaração de executoriedade e sem que seja possível contestar o seu reconhecimento (art. 20.º), sem prejuízo da previsão de eventos excepcionais de recusa, limitação ou suspensão (arts. 22.º e 23.º, todos do citado Regulamento).<sup>60</sup>

.....

<sup>60</sup> Por outras palavras, tal significa que, com base na certidão emitida pelo tribunal (que poderá ter de ser traduzida para a língua de outro Estado-Membro), acompanhada de uma cópia da decisão, a sentença proferida no tribunal do Estado-membro passa a valer imediatamente como um título executivo em todos os demais Estados-Membros da União Europeia, sem quaisquer formalidades adicionais, processando-se a execução de acordo com as normas e procedimentos nacionais do Estado-Membro em que a decisão é executada. Sobre o reconhecimento e a execução das sentenças proferidas em país estrangeiro, vide em geral GONÇALVES, M. Carvalho, *Lições de Processo Civil Executivo*, 81 e ss., 4ª edição, Almedina, Coimbra, 2020.

## 6. OUTROS

I. No âmbito dos meios judiciais de resolução, poder-se-iam ainda referir outras figuras com relevância prática no domínio dos litígios de consumo.

II. Tal o caso dos *juílgados de paz*, instituídos através da Lei nº 78/2001, de 13 de julho (Lei dos Juílgados de Paz ou LJP). Embora genericamente competentes para apreciar conflitos sobre matérias cíveis (e não exclusivamente ou especificamente matérias de consumo), os juílgados de paz, mercê das suas características particulares (apreciação de litígios de reduzido valor económico na base de uma autocomposição pelas próprias partes litigantes), têm constituído um importante veículo da composição e resolução dos litígios de consumo: todavia, justamente em virtude dessa natureza autocompositiva, a figura dos juílgados de paz melhor se enquadra hoje no contexto dos meios alternativos ou extrajudiciais de resolução, deixando assim a sua análise para essa oportunidade.<sup>61</sup>

III. Mas é possível ainda entrever outros meios judiciais neste domínio, se bem de que de importância secundária e eventual. Pense-se, por exemplo, em determinadas formas de *ação direta* contra as empresas ou o próprio Estado (art. 336.º do CCivil), designadamente, o exercício do direito de petição (art. 52.º, nº 1 da CRP), a contrapublicidade (consistente na difusão de mensagens destinadas a corrigir os efeitos de publicidade enganosa), e o boicote (consistente no incitamento dos consumidores à abstenção da compra de determinados produtos ou serviços como forma de protesto ou pressão sobre as respetivas empresas fornecedores e prestadoras).<sup>62</sup>

.....  
<sup>61</sup> Cf. *infra* § 5-3.

<sup>62</sup> Sobre estas formas de ação direta, vide LIZ, J. Pegado, *Conflitos de Consumo. Uma Perspectiva Comunitária da Defesa dos Consumidores*, 114

## §4 RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RALC)

### 1. Noção

I. Designa-se genericamente por *resolução alternativa de litígios* (RAL) — ou, no jargão internacional, “alternative dispute resolution” (ADR) — o conjunto de instituições, mecanismos e procedimentos de composição e resolução de conflitos de natureza extrajudicial, alternativos aos meios judiciais.<sup>63</sup>

II. É sabido que o tradicional sistema da administração da justiça, assente no monopólio jurisdicional dos tribunais estaduais, tem vindo a evoluir progressivamente para um sistema integrado ou *misto* de resolução de litígios. Fatores característicos das ordens socioeconómicas contemporâneas, tais como o excesso de litigância, a morosidade dos tribunais, os custos da administração da justiça estadual, a crescente complexidade regulatória e a preocupação em assegurar a efetividade do acesso à justiça, explicam que tenha vindo a ganhar relevo crescente um conjunto de meios extrajudiciais ou alternativos de composição de conflitos.<sup>64</sup>

.....  
e ss., Centro de Informação Jacques Delors, Lisboa, 1999. Para outros desenvolvimentos relativos a estas figuras, vide FRIEDMAN, Monroe, *Consumer Boycotts: Effecting Change Through the Marketplace and Media*, Routledge, New York, 1999; SALAZAR, Alberto, *Consumer Counter-Advertising Law and Corporate Social Responsibility*, in: 58 “Buffalo Law Review” (2010), 977-1004.

<sup>63</sup> Sobre o tema, vide GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014; SILVA, P. Costa, *A Nova Face da Justiça — Os Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias*, Coimbra Editora, Coimbra, 2009.

<sup>64</sup> A doutrina portuguesa diverge sobre a terminologia mais correta neste domínio, recorrendo uns à expressão internacionalmente consagrada, *resolução alternativa* (como sucede com GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 17, 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014), ao passo que outros preferem falar aqui de *resolução extrajudicial* (CEBOLA, C. Marques, *ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal*, 85, in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 65-92; SILVA,

III. Sucede que um dos domínios da Ordem Jurídica em que estes ventos de mudança têm vindo a soprar mais intensamente é justamente o Direito do Consumo. São os chamados *meios de resolução alternativa de litígios de consumo* (RALC), que possuem um relevo muito significativo na resolução dos conflitos neste setor da ordem jurídica: entre os meios de RALC, destacam-se a *mediação*, a *conciliação* e a *arbitragem*.<sup>65</sup>

## 2. RELEVÂNCIA

I. Pode afirmar-se, sem o risco de exagerar, que os meios de meios de resolução alternativa ou extrajudicial dos litígios de consumo são hoje, tanto em Portugal como um pouco por todo o mundo, uma projeção essencial do direito fundamental de acesso à justiça no domínio do Direito do Consumo (art.

.....  
P. Costa, *A Nova Face da Justiça*, 34 e ss., Coimbra Editora, Coimbra, 2009).  
Doravante, utilizaremos indistintamente ambos os termos.

<sup>65</sup> Sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, vide AA.VV., *Conflitos de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2006; CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017; FROTA, Mário, *Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Conflitos: Imperativo Europeu, seus Reflexos em Portugal*, in: 26 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2017), 249-319; LIZ, J. Pegado, *Conflitos de Consumo*, 73 e ss., Lisboa, 1999. Noutros quadrantes, AA.VV., *I Metodi Alternativi nella Soluzione delle Controversie dei Consumatori*, Cacucci Editore, Bari, 2007; ALTHAMMER, Christoph/ MELLER-HANNICH, Caroline (Hrgs.), *VSGB Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Kommentar*, 2. Aufl., W. Metzner Verlag, Frankfurt, 2021; BERLIN, Christof, *Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten*, Nomos Verlag, Baden-Baden, 2014; CHAMORRO, M. Catalán, *El Acceso a la Justicia de Consumidores: Los Nuevos Instrumentos del ADR y ODR de Consumo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2019; HODGES, Christopher/ BENÖHR, Iris/ CREUTZFELDT, Naomi, *Consumer ADR in Europe*, Beck/ Hart/ Nomos, Oxford/ New York, 2012; KARDOS, Gordon, *Alternative Dispute Resolution für Verbraucherstreitigkeiten*, Mohr Siebeck, Tübingen, 2023; WARE, Stephen, *Principles of Alternative Dispute Resolution*, 4<sup>th</sup> edition, West Academic Publishing, St. Paul, 2023.

20.º da CRP)<sup>66</sup>, sem os quais não seria possível assegurar uma tutela jurisdicional efetiva dos direitos dos consumidores<sup>67</sup>. As razões para este relevo e sucesso prendem-se com um conjunto de características distintivas ou identitárias dos próprios litígios de consumo.

II. Desde logo, trata-se de litígios de reduzido *valor económico*, não ultrapassando em regra as centenas de euros: ilustrando, a média do valor dos litígios submetidos em 2022 no “Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo” foi de EUR 859, sendo muito numerosos os casos que envolvem valores de pouco mais de uma dezena de euros<sup>68</sup>. Ora, em conflitos de pequena dimensão económica o recurso aos tribunais judiciais torna-se altamente improvável, dado que os custos e riscos da litigância judicial são muito superiores aos eventuais benefícios daí resultantes para o consumidor. Em contrapartida, os meios de RALC são amplamente acessíveis ao consumidor litigante: com efeito, os procedimentos disponíveis nos centros de arbitragem são gratuitos ou envolvem o pagamento de uma taxa de valor reduzido (art. 10.º, nº 3 da LRALC); e nos julgados de paz, está prevista a taxa única de

<sup>66</sup> Sobre a relevância deste vetor de ação política, vide o Programa do XXI Governo Constitucional, que estabelece como prioridade “[r]eforçar, generalizar e agilizar a resolução extrajudicial de conflitos de consumo, designadamente através da utilização de mecanismos que incentivem ou obriguem à utilização de tribunais arbitrais para a resolução de diferendos que, pela sua dimensão, não encontram resposta nos tribunais judiciais e que necessitem de uma resposta rápida e barata, com a força de uma decisão de um tribunal” (p. 131, in: <https://www.portugal.gov.pt/ficheiros-geral/programa-do-governo-pdf.aspx>).

<sup>67</sup> Nas palavras do juiz árbitro de um centro de arbitragem português, “a experiência permite-nos concluir que noventa por cento dos conflitos de consumo nunca chegariam aos tribunais judiciais, pelo que se não fossem os Centros de Arbitragem os consumidores não veriam os seus problemas resolvidos” (TRINDADE, J. Pires, *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, 133, in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 127-146).

<sup>68</sup> CNIACC, *Relatório de Atividades e Execução Financeira*, 35, Lisboa, 2022.

EUR 70 por processo, a qual será reduzida para EUR 25 no caso de mediação (Portaria nº 342/2019, de 1 de outubro).

III. Depois ainda, trata-se de litígios cujo *objeto*, antes que consistir numa relação jurídico-material controvertida complexa e exprimir um conflito de interesses entre os litigantes que se torna necessário compor (art. 3.º, nº 1 do CPC), envolvem tipicamente a questão central do (in)cumprimento das regras jusconsumeristas aplicáveis, no quadro de relações em regra impessoais entre as empresas fornecedoras de bens e serviços e os respetivos clientes. Também aqui os procedimentos próprios dos tribunais judiciais, devido ao seu maior formalismo, solenidade, complexidade e morosidade, não conseguem competir com os procedimentos de RALC, os quais estão em melhor posição para assegurar uma solução célere e em tempo útil para as partes litigantes, especialmente para os consumidores.<sup>69</sup>

IV. Finalmente, trata-se de litígios cuja *resolução*, antes que assentar numa composição heterónoma, autoritária e adjudicatória (como é tipicamente a dos tribunais judiciais), recorre a processos de composição e resolução de natureza mais marcadamente autónoma e consensual (em que o poder compositivo do litígio radica nos próprios litigantes, sendo os resultados essencialmente fruto do respetivo consenso, como sucede na mediação e conciliação) ou, em todo o caso, que permite uma maior proximidade e participação

.....  
<sup>69</sup> A isto acresce ainda que, dada a típica configuração das relações de consumo como relação entre partes desiguais do mercado (cf. ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 26 e ss., Almedina, Coimbra, 2019), os princípios gerais do processo civil, assentes na autonomia de vontade (v.g., igualdade das partes, princípio dispositivo, regras sobre a prova), vêm acentuar os inconvenientes da clássica resolução judicial, transmutando frequentemente a liberdade e a igualdade formais em veículos de subordinação e discriminação (cf. ALMEIDA, C. Ferreira, *Os Direitos dos Consumidores*, 155 e ss., Almedina, Coimbra, 1982).

dos litigantes na administração da justiça (“maxime”, na arbitragem). Estes procedimentos de resolução, além de tornarem mais expedita a justiça de consumo, favorecem também o interesse geral do funcionamento do mercado e os interesses específicos das próprias empresas fornecedoras de bens e serviços: é que, sendo as decisões dos litígios obtidas de forma consensual ou participativa, torna-se mais provável a manutenção futura das relações entre as partes litigantes e a confiança geral no funcionamento do próprio mercado.<sup>70</sup>

V. Em suma, pode dizer-se que a resolução extrajudicial dos litígios relativos às relações jurídicas de consumo favorece os interesses de todos os envolvidos: dos consumidores, oferecendo-lhes uma alternativa mais célere, eficaz e económica de tutela dos seus direitos; das empresas, salvaguardando-lhes a respetiva imagem público-comercial em resultado da confidencialidade dos processos; e do próprio Estado, aliviando os tribunais judiciais de uma significativa sobrecarga de pequenas causas e permitindo decisões mais adequadas à natureza destas.

### 3. FONTES

I. A história da resolução alternativa de litígios de consumo tem décadas, tendo mesmo sido pioneira em Portugal na introdução e no desenvolvimento de mecanismos de ADR<sup>71</sup>. A criação dos centros de arbitragem de consumo a partir da dé-

<sup>70</sup> Como referem J. Morais CARVALHO, J. Pedro PINTO-FERREIRA e J. Campos CARVALHO, “em qualquer processo onde haja possibilidade de diálogo entre as partes, mesmo que seja um processo adjudicatório, a probabilidade de reabilitação da relação é maior” (*Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 49, Almedina, Coimbra, 2017).

<sup>71</sup> Sobre as origens e evolução histórica, vide ALVES, Helena, *A Resolução Alternativa de Litígios em Portugal: Retrospectiva Histórico-Política*, in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 49-64.

cada de 80 (tendo o primeiro sido implantado em Lisboa em 1989), a criação dos julgados de paz (instituídos em 2001), e as sucessivas iniciativas legislativas na matéria (designadamente, o Decreto-Lei nº 146/99, de 4 de maio, relativo à criação e ao funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, ou o Decreto-Lei nº 60/2011, relativo à rede nacional de centros de arbitragem institucionalizada) são apenas alguns exemplos desse pioneirismo.<sup>72</sup>

II. No direito português atualmente em vigor, o diploma central na matéria é a Lei nº 144/2015, de 8 de setembro. Tal lei — doravante designada Lei da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (abreviadamente LRALC) — veio estabelecer o *enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo*. Esta lei, que é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), veio transpor para o ordenamento jurídico português a Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio, e estabelecer os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.<sup>73</sup>

III. Além deste diploma nuclear, não se pode perder de vista a existência de um conjunto de outras leis sobre matérias com relevo direto para a presente problemática. Entre elas desta-

.....  
<sup>72</sup> Para mais desenvolvimentos sobre a história dos meios de RALC em Portugal, vide CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 16 e ss., Almedina, Coimbra, 2017; GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 34 e ss., 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014.

<sup>73</sup> Sobre esta lei, PINTO-FERREIRA, J. Pedro, *A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015*, in: "Estudos de Direito do Consumo: Homenagem a M. Ataíde Ferreira", 310-332, Almedina/Deco, Lisboa, 2016.

cam-se a Lei nº 63/2011, de 14 de dezembro, relativa à arbitragem voluntária (*Lei da Arbitragem Voluntária* ou LAV), a Lei nº 29/2013, de 19 de abril, relativa à mediação (*Lei da Mediação* ou LM), e a Lei nº 78/2001, de 13 de julho, relativa aos julgados de paz (*Lei dos Julgados de Paz* ou LJP). Mas muitos outros diplomas legais poderiam ser aqui referidos — e sê-lo-ão efetivamente mais adiante, a respeito de temáticas específicas variadas: pense-se, por exemplo, na Lei da Venda de Bens de Consumo (LVBC), na Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE), na Lei-Quadro das Entidades Reguladoras (LQER), etc.

IV. No direito *européu*, destacam-se indubitavelmente a Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, e o Regulamento UE/524/2013, de 21 de maio, relativo à resolução dos litígios de consumo em linha<sup>74</sup>. A primeira, comumente conhecida como Diretiva RAL, visou assegurar que os consumidores da União Europeia possam submeter os seus litígios relativos a contratos sobre produtos e serviços celebrados com comerciantes a uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL): tal diretiva, que viria a ser transposta para o direito português através da já citada Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, prevê os requisitos de qualidade obrigatórios para as entidades de RAL e os procedimentos destinados a garantir aspetos tais como as respetivas transparência, independência, equidade e eficácia<sup>75</sup>.

<sup>74</sup> Para uma concisa análise das origens e conteúdo destas fontes europeias, vide LIZ, J. Pegado, *A Resolução Alternativa de Litígios no Direito da União Europeia*, in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 15-48. Sobre os principais problemas do novo quadro europeu da resolução alternativa de conflitos de consumo, instituído pela Diretiva RAL e pelo Regulamento RLL (v.g., aspetos institucionais, procedimentos, conflitos transfronteiriços, etc.), vide desenvolvidamente STÜRNER, Michael/ INCHAUSTI, F. Gascón/ CAPONI, Remo (eds.), *The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice*, Sellier European Law Publishers, München, 2015.

<sup>75</sup> Sobre esta Diretiva em Portugal, vide CEBOLA, C. Marques, *The Implementation of the Consumer ADR Directive in Portugal: The Necessary Reform*

O último, vulgarmente conhecido como Regulamento RLL, visou criar uma plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha (RLL) ao nível da União Europeia: esta plataforma, consistente num sítio “web” gerido pela Comissão Europeia e em funcionamento desde 2016, destina-se à resolução de litígios resultantes de contratos celebrados em linha entre consumidores e comerciantes, independentemente de serem nacionais ou transfronteiriços, incluindo a disponibilização de formulários eletrónicos de queixa, o fornecimento à parte requerida de informações respeitantes à queixa, a identificação dos organismos de mediação nacionais e a gestão dos litígios submetidos por via eletrónica.<sup>76</sup>

#### 4. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

I. Nos termos do seu art. 2.º, a LRALC é aplicável “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

.....  
*or Missed Opportunity?*, in: Cortés, Pablo (ed.), “The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution”, 251-273, Oxford University Press, Oxford/ New York, 2016. Noutros países, CREUTZFELDT, Naomi, *Implementation of the Consumer ADR Directive*, in: 4 “Journal of European Consumer and Market Law” (2016), 169-175; RÉNIER, Gregory, *Le Nouvel Encadrement de l’Union Européenne pour le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation: Examen de la Directive 2013/11/UE en Matière d’ADR*, in: 1 “Revue Européenne de Droit de la Consommation” (2014), 135-164; RÜHL, Giesele, *Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung: Handlungsperspektiven und Handlungsoptionen*, in: 127 “Zeitschrift für Zivilprozess” (2014), 61-98.

<sup>76</sup> Sobre este Regulamento, que viria a ser ainda complementado pelo Regulamento de Execução UE/2015/1051, de 1 de julho (relativo às modalidades do exercício das funções da plataforma de resolução de litígios em linha, do formulário eletrónico de queixa e da cooperação entre os pontos de contacto), vide BARROS, J. Leite, *Arbitragem Online em Conflitos de Consumo*, 64 e ss., Tirant Lo Blanch, São Paulo, 2019; CEBOLA, C. Marques, *La Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (ODR) — Su Funcionamiento y Retos de Futuro*, in: 3 “Informática y Derecho — Revista Iberoamericana de Derecho Informático” (2017), 75-96.

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”. Pode dizer-se que o *âmbito de aplicação* dos procedimentos de RALC se encontra assim circunscrito a litígios originados em relações de consumo relativamente às quais se encontrem preenchidos três requisitos cumulativos.

II. Quanto ao seu âmbito de aplicação *pessoal*, estão aqui abrangidas apenas as relações de consumo entre consumidores individuais ou singulares (art. 3.º, d) da LRALC) — com exclusão, por conseguinte, de consumidores pessoas coletivas<sup>77</sup> — e empresários/profissionais fornecedores de bens ou prestadores de serviços — excluindo-se os litígios entre consumidores e os litígios entre empresários/profissionais (arts. 2.º, nºs 1 e 2 da LRALC, art. 2.º, nº 2, d) da Diretiva RAL). Aspeto particularmente relevante é o da *unidirecionalidade* dos mecanismos de RALC previstos na lei, dado que a legitimidade processual ativa deve sempre pertencer ao consumidor (nos dizeres do legislador, o regime apenas se aplica “a procedimentos iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços”): por conseguinte, encontram-se excluídos deste domínio os casos em que seja o empresário ou profissional que pretenda promover um dos procedimentos de resolução extrajudicial de um litígio de consumo (art. 2.º, nº 2, d) da LRALC, art. 7.º do RHA).<sup>78</sup>

<sup>77</sup> Em linha, de resto, com aquela que já seria a solução geral acolhida em Portugal e noutras ordens jurídicas estrangeiras: sobre tal questão, vide ANTUNES, J. Engrácia, *O Conceito Jurídico de Consumidor*, 778 e ss., 792 e ss., in: III “Revista de Direito Civil” (2018), 771-796.

<sup>78</sup> Sobre a unidirecionalidade enquanto traço característico da resolução alternativa de litígios de consumo, PINTO-FERREIRA, J. Pedro, *A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015*, 316, in:

III. Quanto ao seu âmbito de aplicação *material*, estão aqui abrangidas as relações de consumo originadas em contratos de compra e venda e de prestação de serviços (art. 2.º, nº 1 da LRALC)<sup>79</sup>. Esta configuração restritiva do âmbito de aplicação da lei nacional — que resulta da transposição acrítica do texto da lei europeia (art. 2.º, nº 1 da Diretiva RAL) — é suscetível de gerar dúvidas, porquanto contrária, não apenas à noção geral de consumidor acolhida na lei portuguesa (art. 2.º, nº 1 da LDC)<sup>80</sup>, mas também ao escopo protetivo geral subjacente à própria LRALC: por essa razão, a maioria da doutrina nacional vem sustentando uma interpretação extensiva do preceito, que assim deverá considerar-se também aplicável a outras figuras contratuais, mormente às previstas em leis especiais do consumo (v.g., contratos de crédito nos termos da LCC, contratos de empreitada ou locação nos termos da LVBC, etc.)<sup>81</sup>. Importante é ainda salientar, por outra banda, a exclusão deste âmbito de aplicação de um conjunto de relações consumeristas litigiosas (art. 2.º, nº 2 da LRALC): aqui se incluem aos “serviços de interesse geral sem contraparti-

.....

“Estudos de Direito do Consumo: Homenagem a M. Ataíde Ferreira”, 310-332, Almedina/Deco, Lisboa, 2016.

<sup>79</sup> Que o legislador define, respetivamente, como os contratos através 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” (art. 3.º, e) da LRALC) e “presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar” (art. 3.º, f) da LRALC).

<sup>80</sup> Sobre este aspeto, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Direito do Consumo*, 53 e ss., Almedina, Coimbra, 2019; ANTUNES, J. Engrácia, *O Conceito Jurídico de Consumidor*, 798 e ss., in: III “Revista de Direito Civil” (2018), 771-796.

<sup>81</sup> Nesse sentido, CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 29 e s., Almedina, Coimbra, 2017; CEBOLA, C. Marques, *ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal*, 72 e s., in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 65-92.

da económica”, tais como serviços públicos ou de associações de fim ideal (art. 2.º, nº 2, a) da LRALC); os “serviços de saúde” (prestados por entidades públicas ou privadas) e de “ensino complementar ou superior” (prestados por entidades públicas) (art. 2.º, nº 2, b) e c) da LRALC); e os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada que sejam geridos pelos próprios fornecedores (por falta de independência e imparcialidade: cf. arts. 2.º, nº 2, e) e 8.º, nº 6, a) e d) da LRALC) ou por autoridades reguladoras setorialmente competentes (art. 2.º, nº 2, e) da LRALC, art. 47.º, nº 3 da LOER).<sup>82</sup>

IV. Finalmente, quanto ao seu âmbito de aplicação espacial, estão aqui abrangidas as relações de consumo internas (entre consumidores e empresários/profissionais com residência ou sede em território português) e transfronteiriças (em que um dos litigantes seja residente ou esteja sediado num outro Estado membro da União Europeia) (art. 3.º, h) e i) da LRALC)<sup>83</sup>. Não se pode perder de vista que a Diretiva RAL, que esteve na origem da lei portuguesa, teve por objetivo primordial “contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno”: compreende-se assim a exigência de que o conflito de consumo apresente uma conexão relevante com o mercado interno decorrente do facto de os litigantes terem

<sup>82</sup> Sobre o papel das entidades reguladoras setoriais na regulação de conflitos de consumo, vide *infra* § 5-4 (III).

<sup>83</sup> O legislador distingue os *litígios nacionais e transfronteiriços* consoante 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” (art. 3.º, h) da LRALC) ou “residir num Estado membro diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido” (art. 3.º, i) da LRALC). Cf. ainda VICENTE, D. Moura, *Resolução Extrajudicial de Conflitos de Consumo com Carácter Transfronteiriço*, in: “Direito Internacional Privado: Ensaaios”, vol. I, 393-414, Almedina, Coimbra. 2002.

a sua residência ou sede num Estado-Membro da UE. Advirta-se que este âmbito de aplicação espacial não prejudica ou afeta o âmbito de competência territorial dos centros nacionais de arbitragem de consumo: com efeito, inspirando-se num modelo de regulamento harmonizado (art. 5.º do RHA), a generalidade dos centros de competência genérica autorizados em Portugal considera-se competente resolver quaisquer litígios nacionais ou transfronteiriços originados em contratos celebrados dentro da sua área geográfica, independentemente de o consumidor ser ou não residente na União Europeia.<sup>84</sup>

## 5. REGIME JURÍDICO

I. O regime jurídico da resolução alternativa de litígios de consumo, previsto na LRALC, encontra-se estruturado em torno de três núcleos normativos e temáticos fundamentais: os *procedimentos* de RALC, as *entidades* de RALC e os *princípios* da RALC — que importa definir preliminarmente, de forma muito breve.

II. Nos termos do art. 3.º, j) da LRALC, são definidos como “«procedimentos de RAL», a mediação, a conciliação e a arbitragem”. A *mediação* consiste num procedimento ou método de resolução de litígios através do qual os litigantes procuram alcançar um acordo sobre o objeto do litígio com a assistência de um terceiro “mediador”, imparcial e independente, desprovido de poderes decisórios (Lei da Mediação ou LM, aprovada pela Lei n.º 29/2013, de 19 de abril). A *conciliação* consiste num procedimento ou método de resolução de litígios através do qual um terceiro “conciliador”, assumindo um papel mais interventi-

.....  
<sup>84</sup> In: <https://www.consumidor.gov.pt/gestao-ficheiros-externos/regulamento-harmonizado-de-arbitragem-pdf.aspx>. Sobre o Regulamento Harmonizado de Arbitragem (RHA), vide COSTA, C. Filipe, *Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflito de Consumo - Uma Proposta de Revisão*, in: 13 “Data Venia — Revista Jurídica Digital” (2022), 325-382.

vo na resolução do litígio e encontrando-se também investido em poderes decisórios, promove ativamente a obtenção de um acordo entre as partes litigantes ou, na falta deste acordo, decide a solução do litígio. A *arbitragem* consiste num procedimento ou método de resolução de litígios através do qual a decisão do litígio, por acordo das partes ou imposição da lei, é confiada a um terceiro “árbitro” (Lei da Arbitragem Voluntária ou LAV, aprovada pela Lei nº 63/2011, de 14 de dezembro). A noção e a disciplina jurídica destes procedimentos — que serão objeto de análise autónoma mais adiante — constam das referidas leis especiais, sem prejuízo das referências previstas a seu respeito na própria LRALC (v.g., arts. 3.º, a), 4.º, 4.º-A, 4.º-B, 4.º-C, 5.º, 6.º-A, 12.º, nº 2, 13.º, nº 3, e 14.º).<sup>85</sup>

III. Nos termos do art. 3.º, b) da LRALC, definem-se como “«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 nela previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades de RAL regulada no capítulo IV”. Num sentido estrito ou próprio, as entidades de resolução alternativa de conflitos de consumo são apenas, em Portugal, os *centros de arbitragem de conflitos de consumo*, os quais se encontram integrados na Rede de Arbitragem de Consumo (arts. 4.º a 4.º-C da LRALC) e que se encontram autorizados para prosseguir atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo (arts. 15.º a 17.º da LRALC). Num sentido amplo e impróprio, todavia, não se pode perder de vista a existência de outros tipos de instituições ou entidades, de natureza tanto jurisdicional como administrativa, pública como privada, que promovem igualmente métodos alternativos de resolução de conflitos relevantes no

.....

<sup>85</sup> Sobre estes procedimentos, vide desenvolvidamente *infra* § 6.

domínio do Direito do Consumo: são eles os *juígados de paz* (Lei nº 78/2001, de 13 de julho), as *entidades reguladoras setoriais* (Lei nº 67/2013, de 28 de agosto) e os *centros de informação autárquicos do consumidor* (art. 7.º da LDC).<sup>86</sup>

IV. Finalmente, os procedimentos e as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo encontram-se regidos por um conjunto de *princípios fundamentais*. Com efeito, desde cedo os legislador português e europeu destacaram a importância de os sistemas de resolução extrajudicial destes conflitos assentarem num quadro de vetores estruturantes aptos a assegurar uma verdadeira “alternativa” à resolução judicial (cf. Decreto-Lei nº 146/99, de 4 de maio, arts. 6.º a 11.º da Diretiva RAL). Entre tais princípios fundamentais, destacam-se os princípios da unidirecionalidade (arts. 2.º, nº 1 e 2.º, nº 2, d) da LRALC), da publicidade (art. 6.º), da competência (art. 7.º), da independência e imparcialidade (art. 8.º), da transparência (art. 9.º), da eficácia e acessibilidade (art. 10.º), da equidade (art. 12.º), da liberdade (art. 13.º), da legalidade (art. 14.º) e da informação (art. 19.º, todos da LRALC).<sup>87</sup>

## §5 AS INSTITUIÇÕES DE RALC

### 1. NOÇÃO

I. A noção legal de *entidade de RAL*, prevista no art. 3.º, b) da LRALC, define-a como a entidade estabelecida em Portu-

<sup>86</sup> Sobre estas entidades, vide desenvolvidamente *infra* § 5.

<sup>87</sup> Sobre tais princípios, por vezes com diferentes categorizações e terminologias, vide CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 83 e ss., Almedina, Coimbra, 2017; PINTO-FERREIRA, J. Pedro, *A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015*, 320 e ss., in: “Estudos de Direito do Consumo: Homenagem a M. Ataíde Ferreira”, 310-332, Almedina/Deco, Lisboa, 2016.

gal que, possibilitando a resolução de conflitos de consumo por intermédio de um dos procedimentos de resolução alternativa (mediação, conciliação, arbitragem), se encontre inscrita na lista de entidades de RAL.<sup>88</sup>

II. Nos termos dos arts. 15.º a 17.º da LRALC, a Direção-Geral do Consumidor (DGC) constitui a autoridade nacional competente para a elaboração, organização, gestão e fiscalização da *lista de todas as entidades de RAL*<sup>89</sup>. Em particular, compete à DGC a elaboração e a divulgação da lista atualizada das entidades de RAL autorizadas e estabelecidas em Portugal (art. 17.º, nº 1), além da comunicação à Comissão Europeia da mesma lista, informando esta de eventuais alterações posteriores (art. 17.º, nº 2)<sup>90</sup>. O legislador português acolheu assim um sistema de acreditação absoluto, circunscrito às entidades devidamente autorizadas, constante da lista elaborada pelas autoridades nacionais e comunicada às autoridades europeias (arts. 6.º, nº 2, 16.º, 19.º, 23.º e 24.º, nº 2 da LRALC)<sup>91</sup>. Sublinhe-se ainda que os **empresários/profissionais estabelecidos em território**

<sup>88</sup> FONSECA, T. Soares, *Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (Por um Acesso à Mediação, Conciliação e Arbitragem de Consumo com Custos para as Partes)*, in: 17 "Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação" (2022), 175-236.

<sup>89</sup> Esta lista encontra-se 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>.

<sup>90</sup> Saliante-se que a lista elaborada pela Comissão Europeia, com base nos dados fornecidos pela DGC, deverá divulgada pelas próprias entidades de RAL, pela DGC e pelo Centro Europeu do Consumidor nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, através de uma ligação ao sítio eletrónico da Comissão Europeia (art. 19.º da LRALC). A lista das entidades notificadas pelos diferentes Estados-Membros, incluindo Portugal, pode ser consultada em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

<sup>91</sup> Ao contrário de outros ordenamentos jurídicos estrangeiros, que consagram um sistema relativo de acreditação, admitindo expressamente a possibilidade de entidades de RAL não acreditadas oferecerem serviços de resolução de conflitos de consumo: cf. DE LA ROSA, F. Esteban, *La Vertebración del Regi-*

nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis, bem assim como aquelas a que se encontram vinculados, voluntariamente (por adesão) ou imperativamente (por imposição legal) (art. 8.º, nº 1, g) da LDC, art. 18.º da LRALC), algo de paralelo se passando no domínio dos litígios de consumo em linha (art. 14.º, nº 1 do RRL).

III. A quase totalidade das entidades de RAL, atualmente integrantes da referida lista da DGC, é constituída pelos *centros de arbitragem de consumo*. Num sentido amplo ou impróprio, todavia, deverão também ser consideradas como instituições de resolução alternativa de conflitos de consumo outras entidades, de natureza heterogénea, que se contradistinguem justamente por recorrer a meios de resolução alternativa dos litígios relativos a relações de consumo: são eles os *juígados de paz*, as *entidades reguladoras setoriais* e os *centros de informação autárquicos do consumidor*.<sup>92</sup>

## 2. CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

I. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo (abreviadamente “centros de arbitragem de consumo”) são pessoas coletivas de natureza em regra privada que têm por atribuições fundamentais a resolução de litígios de consumo através de procedimentos de mediação, conciliação e ar-

.....  
*men Español de la Mediación de Consumo en el Marco del Derecho Europeo*, in: 25 “Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política” (2017), 17-31.

<sup>92</sup> Chame-se ainda a atenção para o *Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL)*: integrado na Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), constitui um serviço central da administração direta do Estado que tem por missão organizar e fomentar o recurso aos tribunais arbitrais, aos julgados de paz e a outros meios extrajudiciais de resolução de conflitos (arts. 1.º, nº 2 e 2.º, nº 1 do Decreto-Lei nº 163/2012, de 31 de julho).

bitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos, além de atividades de informação aos consumidores.<sup>93</sup>

II. Os centros de arbitragem de consumo constituem, na expressão de Jorge MORAIS CARVALHO e João-Pedro PINTO-FERREIRA, “os pilares do sistema de RALC português”.<sup>94</sup>

O surgimento dos centros de arbitragem de consumo remonta já aos finais da década de 80, com a criação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CAC-CL) em 1989<sup>95</sup>. Na sequência da previsão geral do art. 14.º, nº 1 da LDC, o legislador português viria então a regular um conjunto de aspetos relativos à criação, atribuições e obrigações, financiamento e organização destes centros.

Assim, e por um lado, a criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo encontra-se sujeita à observância das regras gerais do Decreto-Lei nº 425/86, de 27 de dezembro (autorização dos centros de arbitragem voluntária institu-

.....  
<sup>93</sup> Sobre a figura, vide ATAÍDE, R. Mascarenhas/ CRAVEIRO, I. Sítima, *Arbitragem Institucionalizada de Litígios de Direito de Consumo: Apontamentos ao Âmbito de Aplicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo)*, in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 37-87; CABEÇADAS, I. Mendes, *Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo*, in: AA.VV., “Os Custos da Justiça — Actas do Colóquio Internacional”, 335-347, Almedina, Coimbra, 2003; DIAS, A. Pinto, *A Responsabilidade Civil dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo*, in: 4 “Revista de Direito da Responsabilidade” (2022), 226-246; FONSECA, T. Soares, *Resolução Alternativa de Litígios de Consumo — Legislação — Regulamentos dos Centros de Arbitragem*, AAFDL, Lisboa, 2022; PEDROSO, João, *A Construção de uma Justiça de Proximidade: O Caso dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo*, in: 60 “Revista Crítica de Ciências Sociais” (2001), 33-60; PEDROSO, João/ CRUZ, Cristina, *A Arbitragem Institucional: Um Novo Modelo de Administração de Justiça — O Caso dos Conflitos de Consumo*, Centro de Estudos Sociais, Coimbra, 2000.

<sup>94</sup> *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 51, Almedina, Coimbra, 2017.

<sup>95</sup> Cf. CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA, *Sinopse da Acção, Regulamento e Colectânea de Jurisprudência (2000-2007)*, coordenação de Isabel Mendes Cabeçadas, 2ª edição, Lisboa, 2008.

cionalizada), bem como das regras especiais previstas pela própria LRALC (arts. 5.º, 6.º e 6.º-A, 15.º a 17.º, e 24.º). Trata-se inequivocamente de centros que promovem uma arbitragem institucionalizada e não “ad hoc”, dado que dispõem de tribunais arbitrais permanentes, dotados de estatutos e regulamentos próprios.<sup>96</sup>

Por outro lado, o legislador instituiu a “Rede de Arbitragem de Consumo” (RAC). Tal rede, que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios (art. 3.º, a) da LRALC), tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega (art. 4.º, nº 1), além da promoção do 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 centros (art. 4.º, nº 2 da LRALC).<sup>97</sup>

.....

<sup>96</sup> ATAÍDE, R. Mascarenhas/ CRAVEIRO, I. Sitima, *Arbitragem Institucionalizada de Litígios de Direito de Consumo: Apontamentos ao Âmbito de Aplicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo)*, in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 37-87. O centro de arbitragem não se confunde, todavia, com o tribunal arbitral: ao passo que o *centro* constitui uma entidade autorizada a organizar e administrar os processos arbitrais de consumo, é ao tribunal que cabe apreciar os litígios de consumo e preferir a respetiva decisão arbitral.

<sup>97</sup> Questão duvidosa consiste em saber como se articulam a lista de entidades da RAL (art. 17.º da LRALC), e a Rede de Arbitragem de Consumo (art. 4.º da LRALC), ambas sob a alçada da Direção-Geral do Consumidor. Isto porque aquela lista integra determinadas entidades que, por não possuírem competências de arbitragem e não respeitarem os princípios gerais da independência e imparcialidade da LRALC, não poderão ser qualificadas como entidades de RAL no sentido estrito da lei: assim sucede com o “Provedor do Cliente das Agências de Viagens e de Turismo” (cf. *infra* nota 117). Sobre tal questão, vide CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro, *Reflexão sobre a Arbitragem e Mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor — A Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, 17*, in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 9-35.

Finalmente, os centros de arbitragem de conflitos de consumo encontram-se sujeitos a um conjunto de *obrigações*. Para além dos deveres gerais extensíveis a todas as entidades de RAL (art. 6.º da LRALC), tais centros de arbitragem estão sujeitos a um conjunto vasto de deveres específicos, nomeadamente os de assegurar durante todos os dias úteis o tratamento de litígios de consumo (tanto por meios convencionais como eletrónicos) e o atendimento ao público (mormente, divulgando nos respetivos sítios “web” o horário e os meios de atendimento); de cumprir tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais (cf. art. 4.º-B da LRALC); de promover a especialização em razão da matéria (através da afetação de pessoal devidamente qualificado) e a realização de iniciativas mensais de divulgação da arbitragem de consumo; de divulgar as fontes de financiamento da sua atividade e respetivos montantes; e de prestar informação atualizada, nos respetivos sítios “web”, sobre a arbitragem de consumo e respetiva atividade (art. 6.º-A da LRALC).

III. À data presente, existem em Portugal mais de uma dezena de *centros de arbitragem* que integram a RAC, estando autorizados para promover em território nacional a resolução de litígios de consumo.

Entre eles, destacam-se o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACDC), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACCRAM), o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), o Centro de Informa-

ção, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB), o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE), o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA) e o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS).<sup>98</sup>

Todos os centros de arbitragem dispõem de *regulamentos próprios*. Considerando que um dos objetivos da Rede de Arbitragem de Consumo em que estes centros se integram consiste na harmonização dos procedimentos de resolução alternativa de conflitos de consumo (art. 4.º, nº 1 da LRALC), os regulamentos destes centros (de competência genérica) apresentam uma disciplina e sistematização geral bastante idêntica que teve por base o “Regulamento Harmonizado de Arbitragem” (doravante abreviadamente RHA) elaborado pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça (art. 4.º, nº 3 da LRALC).<sup>99</sup>

<sup>98</sup> Estes centros de arbitragem de consumo são centros exclusivamente vocacionados à informação, mediação, conciliação e arbitragem de consumo — embora possam possuir, como veremos de imediato, uma competência genérica ou uma competência especializada em matéria de conflitos de consumo. Isto não significa que outros centros de arbitragem, conquanto exclusiva ou especificamente vocacionados aos conflitos do consumo, não possam também ser competentes para resolver este tipo de conflitos: assim sucede atualmente, em concreto, com o CAUAL (que integra a lista de entidades da RAL elaborada pela Direção-Geral do Consumidor, a que se refere o art. 17.º da LRALC); e assim poderá suceder no futuro, em abstrato, com qualquer outro centro de arbitragem institucional autorizado pelo Ministério da Justiça (Decreto-Lei nº 425/86, de 27 de dezembro, Portaria nº 81/2001, de 8 de fevereiro, sucessivamente alterada) que requeira à DGC a sua inscrição na referida lista (arts. 15.º e 16.º da LRALC). Cf. CAPELO, M. José, *A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo*, in: 1 “Estudos de Direito do Consumidor” (1999), 101-116; CARRAPIÇO, Joaquim (org.), *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, Instituto do Consumidor, Lisboa, 1997.

<sup>99</sup> Este “Regulamento Harmonizado de Arbitragem — Centros de Arbitragem de Competência Genérica” encontra-se disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/gestao-ficheiros-externos/regulamento-harmonizado-de-arbitra->

IV. Aspeto importante é a *competência* própria dos centros de arbitragem de consumo — a qual é delimitada em função de critérios de ordem vária (matéria, território, valor da causa) cuja aplicação conjugada permite assim determinar, relativamente a cada litígio de consumo em concreto, qual ou quais os centros a quem é reconhecido poder jurisdicional para o apreciar e resolver<sup>100</sup>. Dado o seu relevo prático, importa dedicar-lhe uma atenção autónoma.

V. Desde logo, no que concerne à respetiva *competência material* (isto é, em razão da matéria), há que distinguir entre os centros de arbitragem de competência genérica e especializada.

Os centros de competência genérica são competentes para a resolução de qualquer tipo de conflito de consumo, correspondendo à grande maioria dos centros atualmente existentes (é o caso dos CNIACC, CACCRC, CACCL, CAC-CRAM, CICAP, CIAB, CIMAAL e TRIAVE). A generalidade dos regulamentos destes centros — seguindo o já referido modelo de regulamento harmonizado (RHA) — define positiva e negativamente esse âmbito de competência, seja através da

gem-pdf.aspx. Sobre tal Regulamento, vide COSTA, C. Filipe, *Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflito de Consumo — Uma Proposta de Revisão*, in: 13 “Data Venia — Revista Jurídica Digital” (2022), 325-382.

<sup>100</sup> Estas regras de competência, previstas na lei (mormente, a LRALC) e nos regulamentos próprios de cada centro, são especialmente relevantes em sede do procedimento específico de arbitragem. Nos termos gerais do art. 18.º, nº 8 da LAV, caberá ao tribunal arbitral do centro de arbitragem decidir sobre a sua própria competência (“Kompetenz-Kompetenz”): todavia, caso o tribunal arbitral aprecie e decida um litígio de consumo fora do âmbito da sua competência (por exemplo, um litígio relativo à prestação de serviços de saúde: cf. art. 2.º, nº 2, b) da LRALC), a decisão arbitral enfermará de um vício de *incompetência absoluta*, o qual constitui uma exceção dilatória por exorbitância dos poderes jurisdicionais do tribunal que obsta ao conhecimento do mérito da causa. Para um exemplo, vide a sentença arbitral de 25-XI-2020 (ALEXANDRE MACIEL) do CNIACC (Processo nº 947/2020, in: <https://www.cniacc.pt/pt/jurisprudencia-cniacc>).

consagração de uma noção de conflito ou litígio de consumo, seja contemplando determinadas exclusões (v.g., litígios excluídos do âmbito de aplicação da LRALC, litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal).<sup>101</sup>

Por seu turno, em contrapartida, os centros de competência especializada são apenas competentes para resolver os conflitos de consumo pertinentes a determinado setor ou matéria consumeristas: é o que sucede com o CASA e o CIMPAS, os quais, nos termos dos respetivos regulamentos, possuem um poder jurisdicional circunscrito a litígios de consumo, respetivamente e "grosso modo", do setor automóvel e do setor segurador.

VI. No que respeita à *competência territorial* (isto é, em razão do território), os centros de arbitragem de competência genérica possuem um âmbito de competência circunscrito a uma determinada zona do território nacional nos termos do respetivo regulamento (por exemplo, o CACCL à área metropolitana de Lisboa, o CICAP à área metropolitana do Porto, e o CACCRAM à região autónoma da Madeira) e os centros de competência especializada possuem um âmbito de competência correspondente a todo o território nacional (como sucede com o CASA e o CIMPAS).<sup>102</sup>

<sup>101</sup> Em caso de conflito, prevalecerão naturalmente as normas imperativas da LRALC: assim, não obstante uma boa parte dos regulamentos destes centros acolham uma noção ampla de conflito de consumo, que abrange indistintamente os consumidores pessoas singulares e coletivas (cf. art. 4.º, n.º 2 do RHA), deverá prevalecer a noção estrita acolhida pelo legislador neste domínio, que restringiu a sua aplicação aos consumidores individuais (art. 3.º, d) da LRALC). Cf. *supra* § 4-4 (II).

<sup>102</sup> Trata-se de uma regra que conhece exceções. Assim, nos termos do seu regulamento, o CNIACC "é um centro de âmbito nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes centros de arbitragem de consumo" (art. 3.º). Tal significa, pois, que o CNIACC constitui um centro com uma competência territorial supletiva (sendo competente para a resolução de litígios de consumo relativos a áreas geográficas não abrangidas por qualquer outro centro de competência genérica) e uma competência material supletiva (sendo competente para litígios relativos a matérias não

Esta competência territorial é determinada, em regra, por referência ao *local de celebração* do contrato de consumo que está na base do litígio (art. 5.º, nº 1), e, em certos casos, ao local da residência do consumidor (art. 5.º, nº 2, ambos do RHA)<sup>103</sup>. Advirta-se ainda que os centros de arbitragem são ainda competentes para a resolução de litígios de consumo *transfronteiriços*, ou seja, litígios originados em contratos de compra e venda ou de prestação de serviços celebrados dentro da respetiva área geográfica, nos quais o consumidor reside num Estado membro da União Europeia diferente daquele onde se encontra sediado ou estabelecido o empresário ou profissional fornecedor dos bens ou prestador dos serviços (arts. 3.º, i), 6.º, nº, 1, e) e g), 20.º e 21.º da LRALC, Regulamento RLL).<sup>104</sup>

VII. Enfim, no que respeita à *competência em razão do valor*, os centros de arbitragem exibem também diferenças que .....

abrangidas pelos centros de competência especializada, v.g., litígios relativos a seguros de grandes riscos no caso do CIMPAS), sem prejuízo, naturalmente, de possuir uma competência concorrente nas áreas geográficas dos demais centros.

<sup>103</sup> Nos termos deste preceito, o centro é competente “para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico” (nº 1) e ainda “para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor reside na sua área geográfica”. Assim, por exemplo, se um cidadão residente em Lisboa se deslocar ao Porto e adquirir para uso não profissional um determinado bem num estabelecimento comercial desta cidade, será competente para a resolução dos litígios emergentes desta compra e venda de consumo o CICAP, e não o CACCL; mas se o mesmo bem fosse adquirido à distância (v.g., através de um serviço de televendas) ou fora do estabelecimento desse empresário (v.g., num evento promocional por este organizado na mesma cidade), já seria relevante o CACCL, e não o CICAP. Sobre os contratos à distância e fora do estabelecimento, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos Fora do Estabelecimento*, in: Ataíde, R./ Rocha, F./ Fidalgo, V. (coord.), “Estudos de Direito do Consumo”, vol. I, 767-775, Lisboa, 2023; ANTUNES, J. Engrácia, *Os Contratos à Distância*, in: XII “Cyber Law” (2023), em curso de publicação.

<sup>104</sup> Sobre a resolução dos litígios em linha, vide desenvolvidamente *infra* § 6-5.

importa não perder de vista. Com efeito, nos termos dos seus próprios regulamentos, existem centros que apenas podem apreciar e decidir litígios de consumo de valor máximo de EUR 5 000, correspondente ao valor da alçada dos tribunais de primeira instância (é o caso do CACCL e do CACCRC); outros que fixam como limite o valor de EUR 30 000, diretamente ou remissivamente para o valor da alçada dos tribunais da Relação (v.g., CICAP, CIAB, CIMAAL, CACCGRAM); e ainda outros que não preveem qualquer limite, considerando-se competentes para a resolução de litígios consumeristas de qualquer valor (v.g., CAUAL, CASA, CIMPAS)<sup>105</sup>. Questão em aberto, de que nem o legislador (mormente, a LRALC, a LAV ou a LM) nem os próprios regulamentos dos centros se ocupam, diz respeito aos critérios para a determinação ou fixação do valor do litígio: perante tal silêncio, dever-se-á recorrer às normas gerais (arts. 296.º e segs. do CPC, art. 44.º da LOSJ), de acordo com as quais o valor da causa, representando a “utilidade económica do pedido” (art. 296.º, nº 1 do CPC), corresponderá ao valor do pedido na data da sua dedução (no caso de ter por objeto uma quantia pecuniária líquida) ou o equivalente pecuniário daquela utilidade (nos demais casos) (art. 297.º, nº 1 do CPC), sem prejuízo de tal valor poder vir a ser alterado em data posterior (art. 299.º do CPC) ou, em caso de divergência insanável, o próprio tribunal poder decidir sobre tal valor (art. 306.º do CPC, art. 18.º da LAV).<sup>106</sup>

.....  
<sup>105</sup> Advirta-se que esta limitação da competência em razão do valor não é aplicável a certos conflitos de consumo: é o caso dos litígios relativos a serviços públicos essenciais, que estão sujeitos a arbitragem necessária (art. 15.º, nº 1 da LSPE). Cf. *infra* § 6-4 (IX).

<sup>106</sup> Sobre o valor da causa arbitral em geral, vide SILVA, P. Costa, *Valor da Causa e Causas do Valor nos Processos Arbitrais*, in: “Estudos de Direito da Arbitragem em Homenagem a Mário Raposo”, 199-209, Universidade Católica Editora, Lisboa, 2015. Para uma ilustração, vide a sentença arbitral de 21-VIII-2021 (ALEXANDRE MACIEL) do CNIACC (in: file:///C:/Users/Utilizador\_PC/Downloads/processo-153-2021.pdf).

VIII. Finalmente, no que toca ao respetivo *funcionamento*, importa sublinhar que os centros de arbitragem de consumo operam de acordo com uma lógica de *resolução faseada* ou *multinível* (“multi-step dispute resolution”), nas quais a mediação constitui o procedimento alternativo primário ou prévio, seguido dos procedimentos da conciliação e da arbitragem. Em síntese extrema, e numa perspetiva diacrónica, a resolução de conflitos de consumo tem o seu início com a apresentação da *reclamação* de consumo, mediante preenchimento de impresso físico ou eletrónico padronizado, através da qual um consumidor identifica o reclamado, expõe os factos pertinentes ao litígio (acompanhado de documentação probatória disponível), e formula e quantifica o pedido (art. 6.º, n.º, 1, a), c) e i) da LRALC, arts. 7.º e 8.º da RHA). Após a análise sumária do pedido, o centro de arbitragem — caso não recuse liminarmente o tratamento do litígio (com fundamento, v.g., na incompetência em razão do valor ou território, na pendência do litígio noutra entidade de RAL ou judicial, etc.) — contacta as partes com vista a resolução do litígio através de *mediação*, ou seja, através de um acordo entre aquelas, explicando as regras do procedimento de mediação e designando um mediador (art. 9.º do RHA). Caso as partes aceitem este procedimento e alcancem uma solução por acordo, este será homologado (art. 9.º, n.º 4 do RHA). Caso as partes não tenham chegado a um acordo e o processo prossiga para apreciação e julgamento por um tribunal arbitral (art. 10.º do RHA), terá lugar a realização de uma tentativa de *conciliação* antes da audiência de julgamento, efetuada pelo árbitro, pelo diretor do centro de arbitragem ou por um jurista responsável por procedimentos de resolução alternativa de litígios (art. 11.º, n.ºs 1 e 2 do RHA). Caso as partes cheguem a um acordo em sede de conciliação, este será reduzido a escrito e homologado pelo árbitro, produzindo

do os efeitos de uma sentença arbitral (art. 11.º, nº 3 do RHA). Caso contrário, o árbitro dará início à audiência de julgamento (“audiência arbitral”: cf. arts. 12.º, nº 1, 13.º e 14.º do RHA), sendo possível às partes, a qualquer momento até ao termo desta, pôr termo ao litígio através de acordo que, uma vez homologado, produzirá também os efeitos de uma sentença arbitral (art. 12.º, nº 2): na hipótese de as partes não se valecerem desta faculdade, o árbitro proferirá uma decisão final para o litígio (*sentença arbitral*), a qual terá o mesmo carácter obrigatório e a mesma força executiva da sentença de um tribunal judicial, sendo apenas suscetível de recurso se o valor do processo for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e tiver sido decidida segundo o direito (art. 15.º do RHA).<sup>107</sup>

### 3. JULGADOS DE PAZ

I. Os Julgados de Paz, instituídos pela Lei nº 78/2001, de 13 de julho (Lei dos Julgados de Paz ou LJP), são tribunais judiciais vocacionados a permitir a participação dos titulares dos interesses conflitantes e a autocomposição dos respetivos litígios (art. 2.º).<sup>108</sup>

<sup>107</sup> Sobre este “iter”, entre outros, vide TRINDADE, J. Pires, *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, 133 e ss., in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 127-146.

<sup>108</sup> Sobre a figura, vide AA.VV., *Julgados de Paz e Mediação: Um Novo Conceito de Justiça*, AAFDL, Lisboa, 2002; BELEZA, M. Prazeres, *Algumas Reflexões sobre o Contributo dos Julgados de Paz para a Evolução da Justiça Cível*, in: “Estudos em Memória do Conselheiro Artur Maurício”, 925-938, Coimbra Editora, Coimbra, 2014; COELHO, Galhardo, *Julgados de Paz e Mediação de Conflitos*, Âncora Editora, Lisboa, 2003; CHUMBINHO, João, *Os Julgados de Paz na Prática Processual Cível*, Quid Juris, Lisboa, 2007; FERREIRA, J. Cardona, *Justiça de Paz — Julgados de Paz*, 3ª edição, Coimbra Editora, Coimbra, 2013; FERREIRA, J. Cardona, *Julgados de Paz: Organização, Competência e Funcionamento*, 3ª edição, Coimbra Editora, Coimbra, 2014; PEREIRA, J. Ramos, *Julgados de Paz*, 3ª edição, Quid Juris, Lisboa, 2005; SEVIVAS, João, *Julgados de Paz e o Direito*, Rei dos Livros, Lisboa, 2007; VARGAS, L. Dias, *Julgados de Paz: Uma Nova Face da Justiça*, Almedina, Coimbra, 2006.

II. O enquadramento dos julgados de paz no elenco das entidades de resolução alternativa dos litígios de consumo (RALC) deve ser entendido *habilmente*. Por um lado, os julgados de paz constituem entidades jurisdicionais mistas ou híbridas, dado que, muito embora constituindo formalmente tribunais estaduais que integram a organização judiciária portuguesa (art. 209.º, nº 2 da CRP, arts. 29.º, nº 4 e 151.º, nº 1 da LOSJ), constituem materialmente uma forma alternativa ou extrajudicial de resolução de litígios, em virtude dos princípios que norteiam o seu funcionamento (arts. 2.º, 15.º e segs. da LJP) e da centralidade dos procedimentos de autocomposição tais como a mediação e a conciliação (arts. 49.º e segs. da LJP). Por outro lado, sendo competentes para apreciar questões cíveis de valor económico reduzido (inferior a 15 000 euros: cf. art. 8.º da LJP) e com custas bastante reduzidas (no máximo, taxa única de 70 euros para a parte vencida: cf. Portaria nº 342/2019, de 1 de outubro), eles têm constituído um importante veículo da resolução alternativa dos litígios de consumo, estando aliás na origem de uma abundante casuística jurisprudencial na matéria.<sup>109</sup>

III. Os julgados de paz são vocacionados para permitir a participação dos titulares dos interesses conflitantes e favorecer a autocomposição dos seus litígios, sendo a atividade jurisdicional orientada por princípios gerais de simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual (art. 2.º da LJP), os quais permeiam a respetiva tra-

.....  
<sup>109</sup> Sobre o seu relevo no domínio do Direito do Consumo, para além das obras gerais atrás referidas, vide ainda FERREIRA, J. Cardona, *Os Julgados de Paz e os Litígios de Consumo*, in: 4 "Estudos de Direito do Consumidor" (2002), 79-88; num plano comparatístico, NETO, A. Oliveira, *Juizados Especiais e Julgados de Paz: Aspectos Comparativos Relacionados com a Composição de Conflitos de Consumo*, in: 5 "Estudos de Direito do Consumidor" (2003), 351-389.

mitação, organização e funcionamento (v.g., arts. 26.º, nº 2, 43.º, nº 2, 45.º, 46.º e 47.º da LJP).

No que respeita à sua *competência*, ela encontra-se delimitada em função de critérios relativos ao objeto, matéria, território e valor do pleito (arts. 6.º e segs. da LJP). Quanto ao objeto, “a competência dos julgados de paz é exclusiva a ações declarativas” (art. 6.º, nº 1 do LJP), estando assim excluídas as ações executivas (art. 10.º, nº 4 do CPC). Quanto ao valor, “os julgados de paz têm competência para questões cujo valor não exceda (euro) 15 000” (art. 8.º da LJP). Quanto à matéria, a competência dos julgados de paz estende-se a um conjunto de matérias cíveis elencadas no art. 9.º da LJP: se é verdade que o poder jurisdicional dos julgados de paz não se confina assim aos litígios emergentes de relações jurídicas de consumo, verdade é também que ela é suscetível de cobrir a generalidade destes litígios, tendo em conta que tais julgados são competentes para apreciar e decidir as ações destinadas a “efetivar o cumprimento de obrigações”, a “responsabilidade civil contratual ou extracontratual”, o “incumprimento contratual” ou a “garantia geral das obrigações” (art. 9.º, nº 1, a), h), i), e j) da LJP)<sup>110</sup>. Por fim, quanto ao território, a competência toma como critério geral o local do

.....

<sup>110</sup> Repare-se que esta delimitação da sua competência material introduz uma espécie de *unidirecionalidade indireta* ou *implícita* na composição ou resolução dos litígios de consumo através dos julgados de paz: assim, por exemplo, o art. 9.º, nº 1, a) da LJP, ao prever que aqueles são competentes para apreciar e decidir “ações que se destinem a efetivar o cumprimento de obrigações, com exceção das que tenham por objeto o cumprimento de obrigação pecuniária e digam respeito a um contrato de adesão” (itálicos nossos), acaba, para o comum dos contratos de consumo litigiosos (“maxime”, compras e vendas de consumo), por permitir ao consumidor-comprador recorrer a um julgado de paz para exigir o cumprimento do contrato litigioso por parte do empresário-vendedor (v.g., mediante reparação, substituição ou resolução em caso de desconformidade da coisa comprada), mas, inversamente, já impede este último de recorrer àquele julgado para assegurar idêntico cumprimento por parte do primeiro (v.g., cobrança do preço em dívida).

domicílio ou sede do demandado (consoante este seja pessoa singular ou coletiva), assumindo especial relevo para os litígios de consumo, de entre as regras especiais previstas nos arts. 10.º e segs., o critério fixado na lei para as ações destinadas “a exigir o cumprimento de obrigações, a indemnização pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso e a resolução do contrato por falta de cumprimento”: o julgado de paz do lugar em que a obrigação devia ser cumprida ou do domicílio do demandado, à escolha do demandante-credor (art. 12.º, n.º 1 da LJP).<sup>111</sup>

IV. A resolução dos litígios pelos julgados de paz reveste três modalidades fundamentais, de natureza auto e heterocompositiva: a *mediação*, a *conciliação* e a *decisão* do juiz de paz.

A tramitação do processo é simples, encontrando-se prevista na LJP. Tudo começa com as peças processuais das partes, as quais podem inclusive ser apresentadas oralmente na secretaria, sendo estas reduzidas a escrito pelos funcionários do julgado de paz (arts. 43.º e segs.): ao requerimento inicial (art. 43.º) segue-se a citação do demandado (art. 45.º) e a sua contestação no prazo de 10 dias (art. 47.º), sendo excecionalmente admitida reconvenção (art. 48.º). Findos os articulados, abre-se uma fase de pré-mediação, destinada a averiguar da disponibilidade das partes para o recurso à me-

<sup>111</sup> É controverso se a competência material dos julgados de paz é *alternativa* ou *exclusiva* em face dos tribunais judiciais com competência territorial concorrente. Sobre a questão, no primeiro dos sentidos, vide o Acórdão de Uniformização de STJ n.º 11/2007, de 24 de maio (MARIA DOS PRAZERES BELEZA), in: DR n.º 142, 1.ª série, de 25 de julho de 2007; SOUSA, M. Teixeira, *A Competência dos Julgados de Paz: A Alternativa Consensual*, in: 22 “Cadernos de Direito Privado” (2008), 43-58. Num sentido inverso, COELHO, Galhardo, *Julgados de Paz e Mediação de Conflitos*, 27, Âncora Editora, Lisboa, 2003; entre outros, os Acórdãos da Relação de Lisboa de 18-I-2007 (MANUEL GONÇALVES), de 27-II-2002 (PIMENTEL MARCOS) e de 12-VII-2007 (PEREIRA RODRIGUES), todos in: [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

diacção, sendo, em caso afirmativo, celebrado um protocolo de mediação e marcada a primeira sessão de mediação, a qual decorrerá nos termos gerais da LM (arts. 49.º a 53.º)<sup>112</sup>. Caso as partes cheguem a acordo, este é reduzido a escrito e homologado pelo juiz de paz (art. 56.º). Caso as partes tenham recusado o recurso à mediação, ou, tendo-a aceite, dela tenham entretanto desistido ou não tenham chegado a um acordo, será marcada data para a audiência de julgamento (arts. 50.º, nº 3 e 56.º, nº 3): no termo desta, caberá então ao juiz realizar uma última tentativa de conciliação entre as partes (art. 26.º, nº 1) e, gorando-se esta, proferir uma sentença sobre o litígio (arts. 57.º a 60.º). Sublinhe-se ainda que os juízes de paz não estão sujeitos obrigatoriamente a critérios de legalidade estrita, podendo, se houver acordo das partes e o valor da ação não exceder metade do valor da alçada do julgado de paz (ou seja, EUR 2 500), decidir segundo juízos de equidade (art. 26.º, nº 1, todos do LJP).

V. Os acordos das partes homologados e as decisões proferidas pelo juiz no âmbito dos julgados de paz têm o valor de sentença de um tribunal de 1ª instância, podendo ser objeto de recurso para a secção competente do tribunal de comarca nos processos cujo valor exceda metade do valor da alçada (arts. 56.º, nº 1, 61.º e 62.º da LJP).

#### 4. OUTRAS ENTIDADES

I. O universo das instituições e entidades que — malgrado, na esmagadora maioria dos casos, não revestirem a natureza de uma entidade de RAL para efeitos da lei (arts. 3.º, b) e 17.º

.....

<sup>112</sup> Cf. ainda os arts. 16.º e segs. da LJP, sobre os serviços de mediação dos julgados de paz, bem como a Portaria nº 282/2010, de 25 de maio, relativa aos regulamentos dos procedimentos de seleção de mediadores de conflitos para prestar serviços de mediação nos julgados de paz (Anexo I).

da LRALC) — desempenham um papel de maior ou menor relevo no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo tem vindo a crescer.

II. Os *Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC)*, previstos no art. 7.º, nº 1 da LDC, são entidades da administração municipal que, espalhadas por todo o território nacional, funcionam como estruturas de proximidade e de apoio gratuito aos consumidores, mormente através da prestação de informação sobre os respetivos direitos e deveres<sup>113</sup>. Estes Centros promovem frequentemente a resolução alternativa de conflitos de consumo, designadamente através de mediação, funcionando como a “porta de entrada” nesse sistema de resolução, já que se trata amiúde da primeira entidade a que os consumidores recorrem no sentido de apresentarem as suas reclamações e obterem a solução de litígios com os empresários e profissionais fornecedores de produtos e prestadores de serviços.

III. As *entidades reguladoras setoriais*, previstas na LQER, são entidades da administração independente às quais, no âmbito das suas atribuições gerais de regulação e supervisão de determinados setores de atividade económica, compete a proteção dos direitos e interesses dos consumidores<sup>114</sup>. Tais

.....  
<sup>113</sup> Sobre os CIAC, vide COUTO, Rute, *Consumidor-Cidadão: O Estado e os Direitos do Consumidor*, 18 e ss., in: 21 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 13-32. Uma lista atualizada destes centros pode ser encontrada in: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac/ciac-lista-e-mapa-de-localizacao.aspx>.

<sup>114</sup> Sobre as entidades reguladoras setoriais, vide CARDOSO, J. Lucas, *Autoridades Administrativas Independentes e Constituição*, Coimbra Editora, Coimbra, 2002. Especificamente sobre o seu relevo como entidades de RAL, entre outros, vide ALMEIDA, M. Azevedo, *Valores Mobiliários, CMVM e Proteção dos Consumidores*, in: IV “Estudos de Instituto de Direito do Consumo” (2014), 165-181; CARVALHO, J. Morais, *Resolução Alternativa de Litígios de Consumo por Entidades Reguladoras*, in: AA.VV., “Garantia de Direitos e

entidades possuem um importante papel na resolução alternativa dos conflitos de consumo emergentes no âmbito do respetivo setor de regulação individual, nos termos da lei e dos respetivos estatutos. Com efeito, nos termos do art. 47.º, nº 3 da LQER, compete às entidades reguladoras “a resolução de conflitos entre operadores sujeitos à sua regulação, ou entre estes e consumidores, designadamente: a) dinamizar e cooperar com os mecanismos alternativos de resolução de conflitos existentes ou, em colaboração com outras entidades, promover a criação de outros mecanismos, cabendo-lhes neste caso promover a adesão das entidades intervenientes da respetiva área de atividade económica sobre a qual incide a sua atuação; b) prestar informação, orientação e apoio aos consumidores e cooperar com as associações de consumidores na dinamização dos seus direitos e interesses no setor regulado; c) divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados decorrentes da sua atuação; d) mediante solicitação dos interessados, promover o tratamento das reclamações através de mediação, conciliação ou arbitragem, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos; e) emitir recomendações ou, na sequência do tratamento das reclamações, ordenar aos operadores sujeitos à sua regulação a adoção das providências necessárias à reparação justa dos direitos dos consumidores”.

Esta competência genérica tem encontrado formas de acolhimento e concretização variegadas nos estatutos das diferentes entidades reguladoras — mormente sob a forma

.....  
Regulação: Perspectivas de Direito Administrativo”, 567-584, AAFDL, Lisboa, 2020; FERREIRA, Emília/ VIANA, L. Matos/ MELO, Sofia, *A Resolução Alternativa de Litígios na Saúde: O Sistema de Mediação de Conflitos da Entidade Reguladora da Saúde*, in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 139-159; NOGUEIRA, R. Santana, *Poderes da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) em Reação a Queixas de Consumidores*, Dissertação, Lisboa, 2019.

da criação de serviços próprios de mediação e conciliação voluntária de conflitos e da celebração de protocolos com centros de arbitragem institucionalizada (v.g., art. 6.º, n.ºs 6 a 9 dos Estatutos da CMVM, art. 16.º, n.º 7 dos Estatutos da ASF, arts. 4.º, 8.º, j) e 51.º, n.º 3 dos Estatutos da ANACOM, arts. 46.º, n.ºs 2 e 3, 47.º, n.º 1, c) e d), e 49.º dos Estatutos da ANAC, art. 28.º dos Estatutos da ERSE)<sup>115</sup> —, existindo mesmo algumas entidades que revestem a natureza formal de entidade de resolução alternativa de litígios de consumo (é o caso da ERSE, que já chegou a integrar a lista das entidades de RAL elaborada pela DGC para efeitos do art. 17.º, n.º 2 da LRALC<sup>116</sup>: cf. arts. 3.º, n.º 4, g), arts. 20.º a 23.º dos Estatutos da ERSE).

IV. As associações de consumidores, previstas e reguladas nos arts. 17.º a 19.º da LDC, são pessoas coletivas de tipo associativo, dotadas de personalidade jurídica própria e sem fins lucrativos, cujo objeto principal consiste na proteção dos direitos e interesses dos consumidores em geral ou seus associados<sup>117</sup>. Muito embora se trate de entidades que pres-

<sup>115</sup> Para uma ilustração, vide FERREIRA, Emilia/ VIANA, L. Matos/ MELO, Sofia, *A Resolução Alternativa de Litígios na Saúde: O Sistema de Mediação de Conflitos da Entidade Reguladora da Saúde*, in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 139-159.

<sup>116</sup> Cf. lista em <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/lista-das-entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo.aspx>. Cf. ainda ALVES, E. Cabaça, *As Competências das Entidades Reguladoras Setoriais na Área da Resolução Alternativa de Litígios: O Caso da ERSE*, in: “A Regulação da Energia em Portugal”, 198-212, ERSE, Lisboa, 2016.

<sup>117</sup> Sobre as associações de consumidores, vide FROTA, Mário, *Da Representatividade das Associações de Consumidores e a sua Entronização na Sociedade Portuguesa*, in: 18 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (1999), 25-36. Em diferentes quadrantes, e para diferentes temáticas, vide ALFANO, Gianfranco, *Rappresentatività e Democraticità Delle Associazioni di Consumatori*, Edizione Scientifiche Italiana, Napoli, 2020; BAZIN, Eric, *De l'Éxercice du Droit par les Associations de Consommateurs*, in: 29 “Recueil Dalloz Sirey” (2001), Chr., 2395-2399; CAFAGGI, Fabrizio/ MICKLITZ, Hans-Wolfgang, *Collective Enforcement of Consumer Law: A Framework for Comparative As-*

tam relevantíssimos serviços de informação, aconselhamento, encaminhamento, e acompanhamento dos consumidores no âmbito dos litígios de consumo, as associações de consumidores não constituem “hoc sensu” entidades de resolução alternativa ou extrajudicial destes litígios dado que, atuando em defesa e representação dos consumidores seus associados, não preenchem os requisitos gerais de independência e imparcialidade que são próprios das entidades de RAL (art. 8.º, nº 1, da LRALC), além de não figurarem na lista oficial destas entidades (art. 17.º, nº 2 da LRALC). Por maioria de razão, também não o serão as *associações de profissionais*, incluindo os chamados “provedores de cliente”, entidades criadas por empresas privadas ou públicas (v.g., Provedor de Cliente EDP, Provedor do Cliente TAP) ou por organizações representativas de um setor empresarial (v.g., Provedor do Cliente das Empresas de Seguros, Provedor do Cliente das Agências de Viagem e Turismo) destinadas a acolher e apreciar as reclamações apresentadas pelos respetivos clientes.<sup>118</sup>

.....  
essment, in: 16 “European Review of Private Law” (2008), 391-425; SCHMEDES, Hans-Jörg, *Wirtschafts- und Verbraucherschutzverbände im Mehrebenensystem*, esp. 313 e ss., VS Verlag, Wiesbaden, 2007.

<sup>118</sup> PEREIRA, J. Matos, *O Provedor do Cliente de Telecomunicações*, in: AA. VV., “As Telecomunicações e o Direito na Sociedade da Informação”, 165-172, Instituto Jurídico da Comunicação, Coimbra, 1998. Estranhamente, foi reconhecido o estatuto de entidade de RAL a algumas destas provedorias: assim sucede com o “Provedor do Cliente das Agências de Viagem e Turismo”, criado pela Associação Portuguesa das Agências de Viagem e Turismo (APAVT), que integra a lista de entidades de RAL elaborada pela DGC (cf. <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>) e que tem competência para “dirimir conflitos entre as agências de viagens e turismo associadas da APAVT e seus clientes, mediante a elaboração de decisões, tomadas com base na lei e na equidade” (art. 11.º, nº 1, e) dos seus Estatutos).

## §6 AS MODALIDADES DE RALC

### 1. NOÇÃO

I. Nos termos do art. 3.º, j) da LRALC, são “«procedimentos de RAL», a mediação, a conciliação e a arbitragem”. São assim três os procedimentos, meios ou modalidades relevantes da resolução alternativa de litígios de consumo: a *mediação* (na qual os litigantes procuram voluntariamente alcançar uma solução consensual para o litígio com a assistência de um terceiro “mediador”, imparcial e independente, desprovido de poderes decisórios), a *conciliação* (na qual o terceiro “conciliador”, encontrando-se simultaneamente investido em poderes decisórios, assume um papel mais ativo na obtenção de uma solução consensual e, caso esta falhe, determina a solução final própria para o litígio) e a *arbitragem* (na qual, por acordo das partes ou imposição da lei, a decisão do litígio é confiada a um terceiro “árbitro”).<sup>119</sup>

II. Este elenco legal é *taxativo*, não sendo admissíveis ou relevantes, para efeitos da aplicação da LRALC, outras modalidades ou procedimentos extrajudiciais de resolução (tais como, por exemplo, a negociação)<sup>120</sup>. Não seguiu assim o

<sup>119</sup> Sobre estes procedimentos, além dos estudos adiante referidos a respeito de cada um deles, vide CEBOLA, C. Marques, *Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama Português*, in: 70 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (2012), 11-46; CORDEIRO, A. Menezes, *A Arbitragem de Consumo*, in: 11 “Estudos de Direito do Consumidor” (2016), 67-72; GOUVEIA, M. França/ CARVALHO, J. Morais, *A Experiência da UMAC na Mediação de Conflitos de Consumo*, in: AA.VV., “Conflitos de Consumo”, 23-39, Alameda, Coimbra, 2006; OLIVEIRA, Isabel, *A Arbitragem de Consumo*, in: 2 “Estudos de Direito do Consumidor” (2000), 371-414; SANTOS, A. Marques, *Arbitragem no Direito do Consumo*, in: I “Estudos do Instituto de Direito do Consumidor” (2002), 281-296. Noutros quadrantes, vide CARRILLO, F. Garrido (coord.), *Mediación y Arbitraje de Consumo — Una Perspectiva Española, Europea y Comparada*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010; MORAIS, M. Medeiros, *Arbitragem nas Relações de Consumo*, Juruá Editora, Curitiba, 2005.

<sup>120</sup> A *negociação* constitui um outro meio típico da resolução alternativa de litígios, através do qual uma ou ambas as partes de um litígio atual ou fu-

nosso legislador a solução do direito europeu, que, no art. 4.º, g) da Diretiva RAL, optou por consagrar uma cláusula geral que não especifica ou limita os procedimentos de resolução alternativa admissíveis, limitando-se a exigir que estes sejam efetuados por uma entidade de RAL e cumpram os requisitos previstos na Diretiva.<sup>121</sup>

III. Conquanto não constituindo propriamente uma modalidade ou procedimento de resolução alternativa de litígios de consumo, merece uma referência autónoma a *resolução de litígios em linha (RLL)*: dada a crescente importância do comércio e consumo eletrónicos, a plataforma de resolução de litígios em linha — plataforma RLL, também designada plataforma ODR (“*online dispute resolution*”) — constitui um ponto de entrada único para os consumidores e empresários/profissionais que pretendam resolver litígios decorrentes de contratos celebrados em linha (mormente, compras de bens e prestação de serviços), tanto a nível nacional como em outros países da União Europeia. Dada a sua relevância prática, a ela nos referiremos autonomamente mais adiante.<sup>122</sup>

## 2. MEDIAÇÃO

I. Designa-se por *mediação de consumo* o procedimento de resolução de conflitos através do qual as partes de uma

.....

turo modificam voluntariamente as suas exigências de modo a alcançar um acordo direto entre si, sem intervenção de quaisquer terceiros (GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 41 e ss., 3ª edição, Almeida, Coimbra, 2014).

<sup>121</sup> Esta abertura deveu-se ao reconhecimento da grande heterogeneidade dos procedimentos de RAL ao nível dos Estados-Membros da União Europeia (Considerando 21), bem como ao propósito de deixar a estes a possibilidade de aprovar disposições nacionais relativas a procedimentos não abrangidos na referida diretiva (v.g., procedimentos internos de tratamento de queixas geridos pelos comerciantes) (Considerando 17).

<sup>122</sup> Cf. *infra* § 6-5.

relação de consumo litigiosa procuram alcançar um acordo ou solução consensual sobre o objeto do litígio com a assistência um terceiro (“mediador”) imparcial e independente, que atua desprovido de poderes decisórios ou de imposição.<sup>123</sup>

II. A mediação (“mediation”, “médiation”, “mediazione”) constitui uma das modalidades gerais da resolução alternativa de conflitos<sup>124</sup>. Esta figura encontra-se prevista e regulada na “Lei da Mediação” ou LM (Lei nº 29/2013, de 19 de abril), conhecendo atualmente múltiplas aplicações em diversos

<sup>123</sup> Sobre a mediação de consumo, vide CARVALHO, J. Campos/ CARVALHO, J. Morais, *Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo*, in: 1 “Revista Electrónica de Direito” (2016), 1-32; CEBOLA, C. Marques, *Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama Português*, in: 70 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (2012), 11-46; GOUVEIA, M. França/ CARVALHO, J. Morais, *A Experiência da UMAC na Mediação de Conflitos de Consumo*, in: AA.VV., “Conflitos de Consumo”, 23-39, Almedina, Coimbra, 2006; PEREIRA, P. Guia, *A Adequação dos Meios de Resolução Alternativa, em Especial da Mediação, aos Conflitos de Consumo*, in: Vasconcelos-Sousa, José (coord.), “Mediation and Consensus Building: The New Tools for Empowering Citizens in the European Union”, 167-212, Mediarcom-Minerva, Coimbra, 2009; ROCHA, C. Siqueira, *A Aplicação da Mediação como Método de Resolução Alternativa de Litígios nas Relações de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2023. Noutras latitudes, vide CARRASCO, M. Blanco, *Mediación y Consumidores*, Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2005; ENGEL, Martin/ HORNUF, Lars, *Mediation als Verbraucherschutz — oder Verbraucherschutz vor Mediation?*, in: 10 “Neue Zeitschrift für Schiedsverfahren” (2012), 26-32; THOMAS, Vincent, *La Médiation de la Consommation*, LexisNexis, Paris, 2018.

<sup>124</sup> Sobre a mediação em geral, vide GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 47 e ss., 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014; noutros quadrantes, monograficamente, FRITZ, Roland/ PIELSTICKER, Dietrich, *Handbuch zum Mediationsgesetz*, 3. Aufl., Luchterhand Verlag, Köln, 2023; GUILLAUME-HOFNUNG, Michele, *La Médiation*, 6<sup>ème</sup> édition, Puf, Paris, 2013; MENKEL-MEADOW, Carrie/ LOVE, L. Porter/ SCHNEIDER, A. Kupfer, *Mediation: Practice, Policy, and Ethics*, 3<sup>rd</sup> edition, Aspen, New York, 2020. Apesar da homonomia, com a mediação enquanto forma de resolução de conflitos não pode naturalmente ser confundida a mediação enquanto atividade comercial ancilar, consistente na preparação, negociação e/ou execução de negócios jurídicos alheios (v.g., mediadores imobiliários, de seguros, etc.); cf. ANTUNES, J. Engrácia, *Direito dos Contratos Comerciais*, 458 e ss., 7ª reimp., Almedina, Coimbra, 2021.

outros setores da ordem jurídica, tanto privada como pública: pense-se, apenas a título de exemplo, na mediação *penal* (Lei nº 21/2007, de 12 de junho), na mediação *familiar* (Despacho Normativo n.º 13/2018, de 22 de outubro), na mediação *administrativa* (arts. 27.º, nº 1, d) e 476.º do CCP), na mediação *laboral* (arts. 526.º a 528.º do CT), na mediação *financeira* (arts. 33.º e 34.º do CVM) ou na mediação na *recuperação de empresas* (Decreto-Lei nº 6/2018, de 22 de fevereiro).<sup>125</sup>

III. A *mediação de consumo*, enquanto modalidade de resolução alternativa dos litígios de consumo, caracteriza-se por um conjunto de particularidades que importa destacar, incluindo as suas fontes legais, as suas modalidades, as suas características distintivas e o seu regime jurídico, a que agora aludiremos sucintamente.

IV. A mediação de consumo releva, desde logo, de um conjunto de *fontes legais* diversas. São elas as disposições da própria LRALC (a qual, aliás, prevê um escassíssimo número de regras especificamente aplicáveis à mediação: cf. arts. 3.º, a) e j), 4.º, nºs 1 e 3) e, subsidiariamente, com as necessárias adaptações, as disposições gerais da LM, as disposições especiais previstas em leis avulsas pertinentes ao concreto litígio mediado (por exemplo, o Decreto-Lei nº 144/2009, de 17 de junho, relativamente à mediação de crédito, os arts. 33.º e 34.º do CVM e o Regulamento CMVM nº 2/2016, de 3 de junho, em sede da mediação de conflitos entre investidores e intermediários financeiros), e as próprias disposições particulares previstas nos regulamentos das entidades de resolução alternativa envolvidas (cf. art. 9.º do RHA).<sup>126</sup>

.....  
<sup>125</sup> Sobre a LM, vide LOPES, Dulce/ PATRÃO, Afonso, *Lei da Mediação Comentada*, Almedina, Coimbra, 2016.

<sup>126</sup> Cf. ainda o “Código de Ética e Deontologia dos Mediadores” (2003) da Associação de Mediadores de Conflitos (in: <https://mediadoresdeconflitos.com>).

V. A mediação de consumo pode revestir uma significativa variedade de *modalidades*.<sup>127</sup>

De acordo com a sua origem, a mediação de consumo pode ser *voluntária* ou *necessária* (“*rectius*”, potestativa), consoante o recurso ao procedimento de mediação resulta da vontade de ambas as partes litigantes — por exemplo, uma convenção de mediação anterior ou posterior ao litígio (v.g., cláusula de RALC inserta em contrato de consumo)<sup>128</sup> — ou da vontade de apenas uma delas (consumidor) — como sucede com os conflitos de consumo cujo valor não seja superior a EUR 5 000, os quais se encontram sujeitos a mediação obrigatória por opção expressa dos consumidores (art. 14.º, nº 2 da LDC, art. 44.º, nº 1 da LOSJ).<sup>129</sup>

.....  
 pt/codigo-de-etica-e-deontologia-dos-mediadores/), e o “Código Europeu de Conduta para Mediadores” (2004) da Comissão Europeia (in: [https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL\\_Media%E7%E3o/Codigo\\_Europeu\\_Conduta\\_Mediadores\\_2014.pdf](https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Codigo_Europeu_Conduta_Mediadores_2014.pdf)).

<sup>127</sup> A LM consagrou uma noção geral de mediação, definindo-a como “a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através da qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos” (art. 2.º, a) da LM). Noção algo idêntica foi consagrada pela Diretiva 2008/52/CE, de 21 de maio, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial (art. 3.º).

<sup>128</sup> As convenções de mediação, mormente sob a forma de cláusulas compromissórias insertas em contratos de consumo padronizados (art. 12.º da LM), além de terem de passar pelo crivo da LCCG, não prejudicam nem precludem o direito do consumidor de optar por recorrer à resolução judicial do litígio (art. 13.º, nº 1 da LRALC). Cf. PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 102 e ss., Almedina, Coimbra, 2017; GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 78 e ss., 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014.

<sup>129</sup> Falamos de mediação *potestativa*, na medida em que a lei atribui apenas a uma das partes (consumidor) a faculdade de determinar unilateralmente o recurso ao procedimento da mediação, ficando a outra parte (empresário/profissional) num estado de sujeição relativamente a tal opção — constituindo assim uma espécie híbrida de mediação, que não é puramente voluntária (resultante da vontade conjunta das partes) nem necessária (resultante de imposição legal a ambas as partes). Sobre questão idêntica

De acordo com o papel desempenhado pelo terceiro mediador, a mediação pode ser (mais) *passiva* ou *ativa*. Muito embora as partes litigantes mantenham o controlo de todo o processo de mediação (sendo as “donas do litígio” mediado desde a sua instauração até à sua conclusão) e o mediador se encontre destituído de poderes adjudicatórios ou de decisão (devendo abster-se de impor ou condicionar o respetivo resultado), o mediador pode assumir uma mera postura assistencial ou facilitadora do diálogo entre as partes (“facilitative mediation”), ou, indo mais além, pode apresentar às partes sugestões ou propostas de solução para o conflito destinadas a favorecer a obtenção de um consenso sem, todavia, jamais o impor (“evaluative mediation”).<sup>130</sup>

De acordo com o seu enquadramento institucional, a mediação pode ser *judicial* ou *extrajudicial*, consoante o processo de mediação ocorra no âmbito de uma entidade estadual ou de uma entidade alternativa de resolução de conflitos. A mediação de litígios de consumo está predominantemente confiada a entidades de RAL (“maxime”, centros de arbitragem), o que não impede que possa também aflorar no âmbito de ações instauradas num tribunal judicial (mediação endoprocessual: cf. art. 273.º do CPC) ou num julgado de paz (arts. 16.º e segs., 30.º e segs. da LJP).<sup>131</sup>

.....  
a propósito da arbitragem prevista nos art. 14.º, nº 2 da LDC e art. 15.º, nº 1 da LSPE, com mais desenvolvimentos, vide *infra* § 6-4 (IX).

<sup>130</sup> CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 151 e ss., Almedina, Coimbra, 2017. Em sentido oposto, todavia, GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 49, 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014.

<sup>131</sup> Visto de outra perspetiva, a mediação pode ser *pré-judicial* ou *judicial*, consoante é anterior à propositura de uma determinação ação (judicial ou arbitral) ou é contemporânea ou posterior a essa ação, como sucede, por exemplo, no caso do art. 273.º do CPC, que justamente prevê a possibilidade de, em qualquer fase de um processo em curso, este ser remetido para mediação por decisão do juiz ou por decisão conjunta das partes,

E de acordo com a natureza do conflito, este pode ser *mediável* ou não *mediável*, consoante o concreto litígio de consumo se encontra abrangido ou excluído do elenco legal dos litígios de consumo suscetíveis de constituir objeto de um procedimento alternativo de resolução de conflitos (art. 2.º, nº 2 da LRALC).

VI. A *tramitação* do procedimento de mediação é relativamente simples. O processo é iniciado com a reclamação do consumidor apresentado junto da entidade de RAL, sendo objeto de uma avaliação preliminar destinada ao enquadramento jurídico da relação jurídica de consumo litigiosa em face dos factos alegados na reclamação e eventuais meios de prova oferecidos; feita esta avaliação preliminar, aquela entidade contacta as partes (usualmente, por meios de comunicação à distância) para, além de dar conhecimento do teor da reclamação à parte reclamada, explicar o funcionamento da mediação, indicar o mediador a designar, e solicitar àquelas uma resposta com vista a alcançar-se um acordo; sendo obtido acordo entre as partes, este deverá ser reduzido a escrito e poderá ser objeto de homologação.

VII. São *caraterísticas distintivas* do procedimento de mediação, entre outras, a sua gratuitidade — dado que, por regra, os serviços de mediação não implicam quaisquer custos para ambas as partes mediadas (consumidor e empresário/profissional) —, a sua impessoalidade — dado que, também por regra, não existe contacto direto entre as partes, sendo a comunicação entre estas assegurada pelo mediador usualmente através de mecanismos de comunicação à distância (telefone, carta, correio eletrónico) — e a sua confidenciali-

.....

ficando a instância suspensa por prazo não superior a 6 meses (cf. ainda o art. 12.º, nº 4 da LM).

dade — encontrando-se o mediador sujeito a uma obrigação de sigilo, que o impede, “inter alia”, de ser chamado como testemunha em processo judicial posterior.<sup>132</sup>

VIII. Aspeto importante do seu regime jurídico é o *efeito suspensivo* da mediação em sede dos prazos materiais e processuais relativos à caducidade e prescrição de direitos do consumidor. Nos termos das disposições gerais da LM (arts. 12.º, nº 4 e 13.º, nº 2), mas também de diversas disposições especiais previstas em leis jusconsumeristas (v.g., arts. 17.º, nº 3, a) e c), 25.º, nº 3, a) e c) da LVBC, art. 15.º, nº 2 da LSPE), os prazos de caducidade e de prescrição dos direitos dos consumidores ou os prazos para a propositura das correspondentes ações suspendem-se a partir do momento em que as partes, por acordo ou mediante exercício de direito potestativo especial, submetam o litígio de consumo a um processo de mediação, mantendo-se tal suspensão até que tal processo finde por desistência de alguma das partes ou por obtenção de um acordo.

IX. Por fim, o *acordo de mediação* possui carácter obrigatório e vinculativo para as partes do litígio de consumo, podendo revestir força executiva sempre que o mediador se encontre inscrito na lista oficial dos mediadores de conflitos organizada pelo Ministério da Justiça (art. 9.º da LM, Portaria nº 344/2013, de 27 de novembro) ou o acordo venha a ser objeto de homologação arbitral (através de sentença homologatória do tribunal arbitral de um centro de arbitragem) ou judicial (através de sentença homologatória de um tribunal judicial ou de um julgador de paz: cf. art. 14.º, nº 3 da LM, art. 56.º da LJP).

.....  
<sup>132</sup> Cf. CARVALHO, J. Campos, *O Princípio da Confidencialidade na Mediação*, in: LVIII “Scientia Iuridica” (2009), 311-333.

### 3. CONCILIAÇÃO

I. Designa-se por *conciliação* o procedimento de resolução de conflitos através do qual as partes de uma relação de consumo litigiosa procuram alcançar uma solução sobre o objeto do litígio mediante a intervenção de um terceiro (“conciliador”) imparcial e independente que, encontrando-se simultaneamente investido em poderes decisórios, promove ativamente a obtenção de uma solução por acordo das partes ou, na ausência deste, decide a solução para o respetivo litígio.<sup>133</sup>

II. A conciliação (“conciliation”, “Schlichtung”, “conciliazione”), tal como a mediação e a arbitragem, constitui uma das modalidades gerais da resolução alternativa de conflitos. Todavia, ao contrário destas (que dispõem de leis próprias, respetivamente, a LM e a LAV), a conciliação é uma figura que não se encontra prevista ou regulada em lei própria, nem tão pouco à qual corresponda sequer uma noção jurídica geral. Tudo o que encontramos são referências esparsas à figura em diplomas e normas legais diversas, que lhe acabam por associar um conteúdo heterogéneo: pense-se assim, por exemplo, na conciliação judicial, que consiste na tentativa de conciliação promovida pelo juiz na audiência preliminar

<sup>133</sup> Sobre a conciliação de consumo, vide CARVALHO, J. Campos, *A Função de Conciliação nos Conflitos Cíveis e Comerciais*, in: AA.VV., “A Mediação e a Conciliação nos Conflitos Cíveis e Comerciais”, 9-52, Centro de Estudos Judiciários, Lisboa, 2019; FILGUEIRA, L. Teles, *A Importância da Arbitragem e da Conciliação no Âmbito da Relação de Consumo*, in: “Perspetivas Luso-Brasileiras na Resolução Alternativa de Conflitos”, 175-195, Legit Edições, Lisboa, 2019; FROTA, R. Marques, *Mediação e Conciliação de Conflitos de Consumo*, in: V “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2006), 161-185. Noutros quadrantes, NÜRNBERG, Maurice, *Verbraucherschlichtung: Neue Entwicklung im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbrauchersachen und das Verhältnis zur Zivilgerichtbarkeit*, Metzner, Frankfurt am Main, 2016; PERRIN, M. Daphné, *Le Règlement des Litiges en Droit de la Consommation: La Conciliation en Matière de Litige Individuel*, Dissertação, Paris, 1996.

(arts. 594.º e segs.) ou na audiência final de julgamento (art. 604.º, nº 2, ambos do CPC)<sup>134</sup>; na conciliação arbitral, prevista em convenções de arbitragem ou nos regulamentos dos centros de arbitragem, promovida pelo diretor do centro de arbitragem ou pelos árbitros na audiência preliminar (art. 11.º do RHA) ou mesmo em qualquer fase do processo (§ 4.º, d) das “IBA Guidelines on Conflicts of Interests in International Arbitration”) <sup>135</sup>; ou até na conciliação prevista em diplomas legais avulsos e específicos, tais como o “Regime Extrajudicial de Recuperação de Empresas (RERE)” (Decreto-Lei nº 8/2018, de 2 de março) e o “Sistema Público de Apoio à Conciliação no Sobre-Endividamento (SISPACSE)” (Decreto-Lei nº 105/2020, de 23 de dezembro).<sup>136</sup>

III. Mercê desta ausência de uma noção geral ou unitária, bem como de um regime legal próprio, a *conciliação de consumo* apresenta-se compreensivelmente como uma figu-

.....

<sup>134</sup> Algo de semelhante se passa com a diligência de conciliação promovida pelo juiz de paz previamente à sua decisão final (art. 26.º, nº 1 da LJP). Sobre a conciliação judicial, vide CARVALHO, J. Campos, *A Conciliação Judicial*, esp. 15 e ss., Dissertação, Lisboa, 2009.

<sup>135</sup> “An arbitrator may assist the parties in reaching a settlement of the dispute, through conciliation, mediation or otherwise, at any stage of the proceedings”. Regra algo semelhante consta do “Código Deontológico da APA — Associação Portuguesa de Arbitragem” (2020), cujo art. 14.º, nº 1 prevê que “os árbitros podem sempre sugerir às partes a possibilidade de resolução do litígio mediante transação, mediação ou conciliação, mas não devem influenciar a opção das partes nesse sentido, designadamente dando a entender que já formaram um juízo sobre o resultado da arbitragem”. Sobre a conciliação arbitral, vide CORDEIRO, A. Menezes, *Tratado da Arbitragem*, 17, Almedina, Coimbra, 2015.

<sup>136</sup> Sobre estes mecanismos, vide CASANOVA, N. Salazar, *O RERE — Regime Extrajudicial de Recuperação de Empresas*, in: “Actas das IV Jornadas de Reestruturações e Insolvências da Uria Menéndez-Proença de Carvalho”, 23-39, Universidade Católica Editora, Porto, 2019; TAÍNHAS, Fernando, *A Recuperação Judicial e Extrajudicial de Pessoas Singulares à luz do SISPACSE*, in: 1 “Revista do CEJ” (2022), 7-30.

ra de contornos algo imprecisos no quadro geral dos meios alternativos de resolução de conflitos.

Há quem sustente que a conciliação não se distingue da mediação (não existindo verdadeiramente uma diferença de género mas tão-somente de espécie entre ambas) e, inversamente, quem entenda que a conciliação e a mediação são figuras distintas, seja em virtude do papel interventivo do conciliador (que não se limita a facilitar o diálogo das partes, podendo participar ativamente na busca de um acordo ou solução consensual para o litígio), seja em virtude do poder decisório do conciliador (a quem compete em última análise, no caso de as partes não chegarem a acordo, a decisão sobre o respetivo litígio)<sup>137</sup>. Considerando a expressa autonomização das figuras da mediação e conciliação no âmbito da LRALC (arts. 3.º, a) e j), 12.º, nº 2 e 14.º, nº 3), e tendo presente a conceção ampla de mediação atrás exposta<sup>138</sup>, pensamos que a conciliação constitui um procedimento autónomo no quadro geral dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo, que não se confunde nem com a mediação — dado que o terceiro que conduz as diligências de conciliação (“conciliador”), enquanto juiz ou árbitro do processo, é titular de um poder de decisão final no caso de as partes não chegarem a um acordo —, nem com a arbitragem — dado que o conciliador persegue primordialmente a resolução do litígio através de um acordo ou solução consensual das partes litigantes, e não, como sucede com o árbitro, através de uma decisão ou sentença do litígio<sup>139</sup>. Nesta ordem de

<sup>137</sup> Sobre tal questão, desenvolvidamente, vide CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 164 e ss., Almedina, Coimbra, 2017; GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 104 e ss., 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014.

<sup>138</sup> Cf. *supra* § 6-2 (V).

<sup>139</sup> Note-se que esta autonomia da conciliação em face dos demais procedimentos de RAL, muito em particular em face da mediação, não constitui

considerações, pode dizer-se que existirá conciliação sempre que, no âmbito de um litígio de consumo, o juiz (no caso de o processo correr num julgado de paz) ou o árbitro (no caso de aquele correr num centro de arbitragem)<sup>140</sup> assiste ativamente as partes litigantes na obtenção de um acordo ou solução consensual para o litígio antes de dar início à audiência de julgamento e proferir decisão final própria sobre tal litígio.

IV. O regime jurídico da conciliação em geral, e da conciliação de consumo em particular, é muito incipiente e fragmentário, o que, naturalmente, é simultaneamente causa e consequência da referida imprecisão da figura. Para além da aplicação analógica das normas da LM (confirmada ocasionalmente pelo próprio legislador: cf. art. 14.º, nº 3 da LRALC)<sup>141</sup> e de outras leis especiais (arts. 594.º e segs. do CPC, art. 26.º, nº 1 da LJP), relevam aqui dois principais tipos de fontes: as

.....  
uma mera questão académica, possuindo *relevância prática* para efeitos da determinação do regime jurídico aplicável: é que, como veremos já em seguida, ao contrário da mediação, que se encontra prevista e regulada por lei própria (LM), a conciliação não dispõe de um regime geral, podendo aquela, quando muito, ser aplicada a esta *por via analógica*, e não por via direta (art. 10.º do CCivil, art. 3.º do CCom).

<sup>140</sup> Ou ainda, porventura, no caso de se tratar de litígio submetido a resolução por uma entidade reguladora setorial, o conciliador por esta designado: pense-se por exemplo no caso da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), a qual, constituindo uma entidade de RAL (cf. *supra* § 5-4 (III)), está habilitada a proferir decisão final no âmbito de um procedimento de conciliação, nos termos do art. 20.º, nº 1, a) dos Estatutos da ERSE e dos arts. 2.º, 6.º, 7.º e 9.º do “Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos da ERSE”, aprovado pelo Despacho nº 22674-A/2002, de 11 de outubro (in: DR, II Série, nº 244/2002, 1º Suplemento, de 22-10-2002).

<sup>141</sup> Sustentando também tal aplicação analógica, com as necessárias adaptações decorrentes da particular natureza do conciliador como terceiro titular de poderes simultaneamente mediatórios e decisórios, vide CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 172, Almedina, Coimbra, 2017; LOPES, Dulce/ PATRÃO, Afonso, *Lei da Mediação Comentada*, Almedina, Coimbra, 2016.

normas da LRALC e as normas dos regulamentos dos centros de arbitragem onde se encontre sediada a conciliação.

Quanto às primeiras, o art. 12.º, nº 2 da LRALC veio consagrar um conjunto de direitos imperativos das partes no âmbito do procedimento de conciliação: o direito a desistirem do procedimento em qualquer momento (caso não estejam satisfeitas com o desempenho do conciliador ou com o funcionamento do procedimento), devendo ser informadas desse direito antes de se iniciar a respetiva tramitação (art. 12.º, nº 2, a)); o direito a serem informadas, antes de aceitarem ou adotarem qualquer solução proposta, de que podem aceitar, recusar ou adotar tal solução, que a sua adesão à conciliação não as impede de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para resolver o litígio, e que a solução proposta pelo conciliador pode ser diferente de uma solução obtida por via judicial que aplique as disposições em vigor (art. 12.º, nº 2, b)); e ainda o direito a serem informadas dos efeitos jurídicos da eventual aceitação ou adoção da solução proposta (art. 12.º, nº 2, c)) e a disporem de um prazo razoável para refletir sobre o seu consentimento a tal solução (art. 12.º, nº 2, d)). Importante é também o disposto no art. 14.º, nº 3 da mesma LRALC, que manda aplicar à conciliação, com as necessárias adaptações, o regime de suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição previsto no art. 13.º da LM.<sup>142</sup>

Quanto às últimas, destaca-se o art. 11.º do RHA, relativo ao mecanismo endoprocessual de conciliação no âmbito de um litígio de consumo sujeito a procedimento arbitral, que encontrou acolhimento na generalidade dos regulamentos dos centros de arbitragem. Nos termos desta disposição, “previamente à realização da audiência de arbitragem poderá tentar-se resolver o litígio através da conciliação das partes”

.....

<sup>142</sup> Sobre tal regime suspensivo, vide *supra* § 6-2 (VIII).

(art. 11.º, nº 1)<sup>143</sup>, sendo ainda que “a referida tentativa de conciliação deverá ser efetuada pelo árbitro, pelo diretor do Centro ou por um jurista responsável por procedimentos de resolução alternativa de litígios” (art. 11.º, nº 2). Consoante o resultado desta tentativa de conciliação seja positivo ou negativo, o processo arbitral terminará ou prosseguirá: “conseguido o acordo das partes, este será reduzido a escrito e, após a homologação pelo árbitro, produz os efeitos de uma sentença arbitral” (art. 11.º, nº 3); e “não resultando da tentativa de conciliação qualquer acordo, o árbitro iniciará a audiência de arbitragem” (art. 12.º, nº 1, todos do RHA).<sup>144</sup>

#### 4. ARBITRAGEM

I. Designa-se por *arbitragem* o procedimento de resolução de conflitos através do qual um litígio de consumo, atual ou futuro, por acordo das partes ou por imposição da lei, é dirimido por um terceiro (“árbitro”) que nele profere uma decisão final e vinculativa.<sup>145</sup>

.....  
<sup>143</sup> Mecanismo endoprocessual semelhante se encontra previsto no âmbito dos litígios submetidos a um julgado de paz, já que, nos termos do art. 26.º, nº 1 da LJP, “compete ao juiz de paz proferir, de acordo com a lei ou equidade, as decisões relativas a questões que sejam submetidas aos julgados de paz, devendo, previamente, procurar conciliar as partes”.

<sup>144</sup> Sublinhe-se que, ainda que haja saído gorada a tentativa de conciliação nesta fase inicial do procedimento arbitral, nem por isso as partes deixarão de continuar a dispor da faculdade de acordarem uma solução consensual para o litígio em qualquer fase ulterior: nos termos do art. 12.º, nº 2 do RHA, “não obstante o início da audiência, as partes poderão acordar na resolução do litígio até ao seu final, observando-se o disposto no n.º 3 do artigo anterior”.

<sup>145</sup> Sobre a arbitragem de consumo, além de outros já anteriormente referidos, vide ainda CARRAPIÇO, Joaquim (org.), *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, Instituto do Consumidor, Lisboa, 1997; CAPELO, M. José/ DIAS, A. Francisca, *Arbitragem de Conflitos de Consumo: Questões Práticas*, in: 17 “Estudos de Direito do Consumidor” (2021), 331-361; CEBOLA, C. Marques, *Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama Português*, in: 70 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (2012), 11-46; CORDEIRO, A. Menezes, *A Arbitragem de Consumo*, in: 11 “Estudos de Direito do Consumidor” (2016),

II. A arbitragem (“arbitration”, “arbitrage”, “arbitrato”) constitui uma das modalidades típicas da resolução alternativa de conflitos<sup>146</sup>. Esta figura encontra-se prevista e regulada na “Lei da Arbitragem Voluntária” ou LAV (Lei nº 63/2011, de 14 de dezembro)<sup>147</sup>, conhecendo atualmente uma enorme proliferação nos mais variados setores da ordem jurídica: é o caso, entre tantos outros, da arbitragem *comercial* (de longe a mais frequente), *administrativa* (arts. 180.º e segs. do CPTA), *tributária* (RJAT), *laboral* (art. 508.º do CT), *bancária* (v.g., art. 5.º-A do Decreto-Lei nº 27-C/2000, de 10 de março, arts. 30.º e 31.º do Decreto-Lei nº 107/2017, de 30 de agosto), de *concorrência* (arts. 2.º, a) e s), e 11.º da Lei nº 23/2018, de 5 de junho,

.....

67-72; DIAS, A. Pinto/ CAPELO, M. José, *Arbitragem de Conflitos de Consumo: Questões Práticas*, in: 17 “Estudos de Direito do Consumidor” (2021), 331-361; OLIVEIRA, Isabel, *A Arbitragem de Consumo*, in: 2 “Estudos de Direito do Consumidor” (2000), 371-414; SANTOS, A. Marques, *Arbitragem no Direito do Consumo*, in: I “Estudos do Instituto de Direito do Consumidor” (2002), 281-296; TRINDADE, J. Pires, *Arbitragem de Conflitos de Consumo*, in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 127-146; VICENTE, D. Moura, *Arbitragem de Conflitos de Consumo: Da Lei nº 31/86 ao Anteprojecto de Código do Consumidor*, in: III “Estudos do Instituto de Direito do Consumidor” (2002), 75-92. Noutros quadrantes, vide ABREU, E. Almeida, *Arbitragem de Consumo no Direito Brasileiro*, COP Gráfica, Rio de Janeiro, 2015; BELOHLÁVEK, Alexander, *B2C Arbitration: Consumer Protection in Arbitration*, Iuris Net, New York, 2012; DÍAZ, J. Salorio, *Arbitraje de Consumo: Sistema y Procedimiento*, Aranzadi, Madrid, 2019; RAÏA, A. Androva, *Le Régime de l’Arbitrage dans les Litiges de Consommation en Droit Français*, Dissertação, McGill University, Montréal, 2004; SILVA, A. Ferreira, *A Arbitragem de Consumo nos Ordenamentos Jurídicos Português e Espanhol — Estudo Comparado*, Dissertação, Vigo, 2020.

<sup>146</sup> Sobre a arbitragem em geral, vide BARROCAS, M. Pereira, *Manual de Arbitragem*, 2ª edição, Almedina, Coimbra, 2014; GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 119 e ss., 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014; MONTEIRO, A. Pinto/SILVA, A. Flaminio/ MIRANTE, Daniela, *Manual de Arbitragem*, Almedina, Coimbra, 2019.

<sup>147</sup> Sobre a LAV, vide os comentários de BARROCAS, M. Pereira, *Lei da Arbitragem Comentada*, 2ª edição, Almedina, Coimbra, 2018; CORDEIRO, A. Menezes, *Tratado da Arbitragem — Comentários à Lei 63/2011*, Almedina, Coimbra, 2015; OLIVEIRA, M. Esteves, *Lei da Arbitragem Voluntária Comentada*, Almedina, Coimbra, 2014; VICENTE, D. Moura (coord.), *Lei da Arbitragem Voluntária Anotada*, 4ª edição, Almedina, Coimbra, 2019.

art. 18.º da Diretiva 2014/104/UE, de 26 de novembro) ou de *propriedade industrial* (arts. 47.º a 49.º do CPI, Lei nº 62/2011, de 12 de dezembro).

III. A *arbitragem de consumo*, enquanto modalidade específica de resolução alternativa dos litígios de consumo, contradistingue-se por um conjunto de aspetos distintivos que importa destacar sucintamente, incluindo as suas fontes legais, as suas modalidades, as suas características distintivas e o seu regime jurídico.

IV. A arbitragem de consumo releva, desde logo, de um conjunto de fontes. São elas: as disposições da LRALC (a qual, aliás, à semelhança da mediação e conciliação, contém um reduzido número de regras especificamente aplicáveis à arbitragem: cf. arts. 3.º, a) e j), 6.º, nº 1, h), 10.º, 13.º, nºs 2 e 3, 14.º, nºs 1 e 2, e 18.º, nº 1); as disposições gerais da LAV, as quais serão subsidiariamente aplicáveis à arbitragem de consumo, com as necessárias adaptações (v.g., em matéria da convenção de arbitragem, do tribunal arbitral e dos árbitros, da condução do processo arbitral, da sentença arbitral e da sua impugnação, recurso e execução); as disposições previstas em legislação consumerista pertinente ao litígio concreto, sejam de natureza geral (v.g., art. 14.º, nºs 2 a 5 da LDC) ou apenas relativas a certos litígios ou relações de consumo (v.g., Lei nº 6/2011, de 10 de março, relativa aos litígios sobre serviços públicos essenciais); e ainda as disposições previstas nos regulamentos do centro de arbitragem onde corre o processo arbitral (cf. arts. 7.º e 8.º, 10.º, 12.º e segs. do RHA).

V. A arbitragem de consumo pode revestir diversas *modalidades*.

De acordo com a sua fonte, a arbitragem pode ser *voluntária* ou *necessária* (“*rectius*”, potestativa ou unidirecional),

consoante o recurso ao procedimento arbitral resulta, respetivamente, de um acordo de vontades de ambas as partes litigantes — “maxime”, mediante convenção de arbitragem anterior ou posterior ao litígio — ou da vontade unilateral de apenas uma delas — v.g., nos litígios de reduzido valor económico (art. 14.º, nº 2 da LDC) e nos litígios relativos a serviços públicos essenciais (art. 15.º, nº 1 da LSPE), os quais que se encontram sujeitos a arbitragem por opção expressa e discricionária dos consumidores<sup>148</sup>. De acordo com o seu objeto, a arbitragem de consumo pode ser *genérica ou específica*, consoante diz respeito às relações de consumo em geral ou a determinadas relações de consumo em particular: é o que sucede, por exemplo, nos litígios de consumo relativos ao setor automóvel e ao setor segurador, que estão confiados ao CASA e ao CIMPAS<sup>149</sup>. De acordo com o seu âmbito, a arbitragem pode ser *nacional ou internacional*, consoante diz respeito a conflitos relativos a relações de consumo puramente internas (cujas partes litigantes possuem a sua residência ou sede num mesmo país) ou transfronteiriças (em que tal residência e/ou sede se localizam em diferentes países).<sup>150</sup>

<sup>148</sup> Eventos de arbitragem necessária “hoc sensu”, isto é, decorrente de imposição legal a ambas as partes, encontram-se previstos noutras ramos jurídicos, v.g., no direito público (art. 38.º do CExp), no direito do trabalho (arts. 510.º e 511.º do CT), no direito do desporto (arts. 4.º e 5.º da Lei n.º 74/2013, de 6 de setembro), no direito da propriedade industrial (Lei n.º 62/2011, de 12 de dezembro, entretanto revogada). Apesar de alguns autores falarem aqui de arbitragem necessária (BASTO, S. Pereira, *Arbitragem Necessária*, 16, Dissertação, Coimbra, 2016; CORDEIRO, A. Menezes, *Tratado de Arbitragem*, 19, Almedina, Coimbra, 2015), os eventos previstos nos art. 14.º, nº 2 da LDC e art. 15.º, nº 1 da LSPE correspondem, na verdade, a eventos de arbitragem voluntária híbrida, de natureza potestativa ou unidirecional. Sobre o ponto, cf. ainda *infra* IX.

<sup>149</sup> Sobre este aspeto, vide *supra* § 5-2 (IV).

<sup>150</sup> A LRALC adotou aqui o critério do local de residência do consumidor no início da relação de consumo, distinguindo os *litígios nacionais e transfronteiriços* consoante 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” ou “residir num Estado membro

VI. Qualquer que seja a sua natureza ou espécie, a arbitragem de consumo possui um conjunto de *características distintas*: ela é voluntária na sua origem (decorrendo primordialmente de convenção das partes ou do exercício de um direito potestativo por parte de uma delas), é privada na sua natureza (constituindo uma projeção da autonomia privada, e não da soberania estadual, ao contrário do que sucede com os tribunais judiciais), e é jurisdicional na sua função (já que, agora à semelhança dos tribunais judiciais, os tribunais arbitrais dirimem litígios através de uma decisão final vinculativa e com força de caso julgado).<sup>151</sup>

VII. Finalmente, e particularmente importante, o *regime jurídico* da arbitragem de consumo exhibe diversas especialidades, em matéria da arbitragem voluntária, da arbitragem necessária e do próprio procedimento arbitral.

VIII. No que diz respeito à *arbitragem voluntária*, ela implica que as partes de uma relação jurídica de consumo são livres de determinar, mediante convenção de arbitragem, que os litígios daquela emergentes sejam resolvidos mediante o recurso a um tribunal arbitral (art. 1.º da LAV, art. 10.º do RHA). Tal convenção, que deverá revestir obrigatoriamente forma escrita, pode ser contemporânea ou posterior ao litígio de consumo — visando a resolução de um litígio atual, inclusive daqueles relativamente aos quais corra já ação judicial (que se extinguirá em tal caso: cf. art. 277.º, b) do CPC) (*compromisso arbitral*) — ou pode ser anterior ao mes-

.....  
diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido” (art. 3.º, h) e i)).

<sup>151</sup> Para uma interessante visão do curso e dinâmica do processo arbitral de consumo, vide TRINDADE, J. Pires, *Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Papel do Juiz Árbitro*, esp. 125 e ss., in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 117-138.

mo — visando a resolução de quaisquer eventuais litígios futuros entre as partes (*cláusula compromissória*) (art. 1.º da LAV, art. 10.º do RHA).

Sendo rara a conclusão direta de convenções arbitrais de consumo — seja sob a forma da celebração de compromissos arbitrais entre consumidores e empresários ou da inserção de cláusulas compromissórias no âmbito dos contratos de consumo —<sup>152</sup>, assume aqui um especial relevo a *adesão plena das empresas* a centros de arbitragem de consumo. Esta figura, prevista no art. 18.º, nº 1 da LRALC e acolhida no art. 10.º, nº 3 do RHA, consiste numa declaração unilateral e prévia por parte de empresas fornecedoras de bens e prestadoras de serviços através da qual estas aderem a um determinado centro de arbitragem com competência para resolução de litígios de consumo<sup>153</sup>. É discutida na doutrina a qualificação jurídica desta declaração como mera promessa pública ou verdadeira proposta contratual<sup>154</sup>; sob pena

<sup>152</sup> Sublinhe-se, em qualquer caso, que os tribunais judiciais podem apreciar e revogar decisões arbitrais de consumo com fundamento no caráter abusivo da convenção de arbitragem clausulada em contratos de adesão, ainda quando tal nulidade não tenha sido invocada no processo arbitral: cf. Acórdão do TJUE de 26-X-2006 (J. CUNHA RODRIGUES), in: XIV “Colectânea de Jurisprudência — Acórdão do STJ” (2006), III, 30-33 (também disponível em: ECLI:EU:C:2006:675).

<sup>153</sup> Saliente-se que tal adesão, sendo tradicionalmente voluntária, tem vindo a tornar-se *obrigatória* para um número crescente de empresas — o que pode conduzir, embora por via indireta ou camuflada, a situações de arbitragem obrigatória: é o caso, entre outras, das empresas prestadoras de serviços postais (art. 41.º, nº 4 do Decreto-Lei nº 17/2012, de 26 de abril), das empresas mutuantes de crédito ao consumo (art. 32.º da LCC), das empresas mutuantes de crédito hipotecário à habitação (art. 38.º do Decreto-Lei nº 74-A/2017, de 23 de junho), das empresas de comunicações eletrónicas (art. 144.º da Lei nº 16/2022, de 16 de agosto), dos intermediários de crédito (art. 70.º do Decreto-Lei nº 80-C/2017, de 7 de julho), das instituições de crédito comercializadoras de produtos financeiros (art. 20.º do Anexo I da Lei nº 35/2018, de 20 de junho), ou dos prestadores de serviços de pagamento e emittentes de moeda eletrónica (art. 144.º do RJSPME).

<sup>154</sup> No primeiro sentido, sustentando que a adesão é apenas fonte para o consumidor de um direito subjetivo à emissão de uma proposta de con-

de se retirar efeito útil à figura, pensamos que a adesão de uma empresa a um centro de arbitragem de consumo, desde que divulgada validamente nos respetivos contratos (v.g., formulários negociais de adesão), estabelecimentos (v.g., dístico) ou publicidade (v.g., “website”)<sup>155</sup>, não pode deixar de ser havida como uma proposta contratual de celebração de uma convenção de arbitragem relativamente à resolução de litígios futuros emergentes da relação de consumo nesse mesmo centro, que se tornará assim perfeita com a aceitação do consumidor, sendo desnecessária, para estes efeitos, qualquer manifestação de vontade ulterior por parte da empresa aderente ou do próprio centro de arbitragem (art. 236.º, nº 1 do CCivil, arts. 10.º, 11.º, nº 2, 15.º e 16.º da LCCG, arts. 7.º, nº 5 e 8.º, nº 1, g) da LDC, arts. 18.º e 23.º da LRALC).

.....  
venção de arbitragem por parte da empresa aderente, tendo a eventual recusa desta meros efeitos obrigacionais, vide GOUVEIA, M. França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 127, 3ª edição, Almedina, Coimbra, 2014; SANTOS, A. Marques, *Arbitragem no Direito do Consumo*, 288, in: I “Estudos do Instituto de Direito do Consumidor” (2002), 281-296; VICENTE, D. Moura, *A Manifestação do Consentimento na Convenção de Arbitragem*, 998, in: 43 “Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa” (2002), 99-1004. No último sentido, considerando que a adesão é fonte para o consumidor de um verdadeiro direito potestativo de recorrer à arbitragem, encontrando-se a empresa aderente num estado de sujeição relativamente à celebração da convenção arbitral perante a aceitação da proposta contratual insita na sua adesão, vide CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 178 e ss., Almedina, Coimbra, 2017; COSTA, C. Filipe, *Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflito de Consumo - Uma Proposta de Revisão*, 338, in: 13 “Data Venia — Revista Jurídica Digital” (2022), 325-382.

<sup>155</sup> Tenha-se ainda presente que os empresários/profissionais têm a obrigação de informar os consumidores relativamente às entidades de RALC a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária (art. 18.º, nº 1 da LRALC, art. 8.º, nº 1, g) da LDC). Cf. BRAGANÇA, M. Marques, *O Direito à Informação quanto aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo à luz do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015*, esp. 81 e ss., Dissertação, Lisboa, 2017.

IX. Particularmente importantes são também os eventos *de arbitragem necessária* previstos na lei<sup>156</sup>. Nalguns casos, a obrigatoriedade do recurso à arbitragem decorre do valor do conflito de consumo: assim, nos termos do art. 14.º da LDC, os *litígios de consumo de reduzido valor económico* — que se definem como aqueles cujo valor não excede a alçada da 1.ª instância, ou seja, os conflitos de valor igual ou inferior a EUR 5 000 (art. 14.º, nº 3 da LDC, art. 44.º, nº 1 da LOSJ) — estão sujeitos a arbitragem necessária sempre que, por decisão expressa do consumidor, aqueles sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito a um centro de arbitragem de consumo legalmente autorizado (art. 14.º, nº 2), sendo ainda atribuído ao consumidor o direito a ser notificado de que pode fazer-se representar no processo por advogado ou sollicitador e, caso não tenha meios económicos para tal, pode solicitar apoio judiciário (art. 14.º, nº 4 da LDC), e o direito à dispensa do pagamento prévio da taxa de justiça (art. 14.º, nº 5 da LDC)<sup>157</sup>. Outras vezes, aquela obrigatoriedade resulta

<sup>156</sup> Sobre a arbitragem necessária no Direito do Consumo, vide em geral BASTOS, S. Pereira, *Arbitragem Necessária*, 16 e ss., Dissertação, Coimbra, 2016; FONSECA, T. Soares, *Arbitragem e Mediação Potestativa nos Conflitos de Consumo por Opção do Consumidor — Comentários ao Artigo 14.º da Lei de Defesa do Consumidor*, Almedina, Coimbra, 2022; MENDES, S. Ribeiro, *A Arbitragem Necessária de Consumo: Uma Tensão Recorrente do Legislador Nacional*, in: 12 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2019), 247-249. Sobre a questão da constitucionalidade da arbitragem necessária consumerista, vide PEREIRA, Isabel, *A Arbitragem de Consumo*, 392 e s., in: 2 “Estudos de Direito do Consumidor” (2000), 371-414; SERRA, Cláudio, *A Arbitragem Necessária e o Acesso à Justiça*, in: 83 “Revista Portuguesa de Direito do Consumo” (2015), 61-69; SILVA, A. Flaminio/ MIRANTE, Daniela, *Da Constitucionalidade da Arbitragem Necessária: O Caso da Arbitragem no Direito do Consumo*, in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 89-104.

<sup>157</sup> Sobre este preceito, vide em particular CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro, *Reflexão sobre a Arbitragem e a Mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor — A Lei nº 63/2019, de 16 de agosto*, 15 e ss., in: 13 “Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação” (2020), 9-35; FONSECA, T. Soares, *Arbitragem e Mediação Potestativa nos Conflitos de Consumo por Opção do Consumidor — Comentários ao Artigo 14.º da Lei de Defesa do*

da natureza do conflito de consumo: assim, nos termos do art. 15.º da LSPE, os *litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais* (v.g., contratos de fornecimento de água, energia elétrica, gás natural, comunicações eletrónicas, serviços postais, serviços de transporte de passageiros, etc.)<sup>158</sup> estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de consumo legalmente autorizados (art. 15.º, nº 1 da LSPE), suspendendo-se, no seu decurso, os prazos de caducidade e de prescrição dos direitos do utente ou os prazos para a propositura das correspondentes ações (arts. 10.º e 15.º, nº 2 da LSPE)<sup>159</sup>. A arbitragem necessária de consumo prevista nestes preceitos da LDC e da LSPE — que veio contribuir para um aumento significativo do número dos litígios de consumo submetidos a resolução arbitral<sup>160</sup> — constitui uma modalidade híbrida ou mista de arbitragem, já que, não podendo “summo rigore” ser qualificada de voluntária (uma vez que não resulta de acordo de vontade das partes litigantes: cf. art. 1.º, nº 1 da LAV) ou de necessária (uma vez que não re-

.....  
*Consumidor*, 37 e ss., Almedina, Coimbra, 2022. Na jurisprudência, vide o Acórdão da Relação de Lisboa de 11-III-2021 (G. CUNHA RODRIGUES), in: [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

<sup>158</sup> Esta exigência de sujeição a arbitragem necessária dos litígios de consumo foi expressamente corroborada no âmbito do regime legal próprio de alguns desses serviços essenciais: assim sucede, por exemplo, com o art. 185.º, nº 6 da nova Lei do Serviço Elétrico Nacional (Decreto-Lei nº 15/2022, de 14 de janeiro), a respeito dos contratos de fornecimento de energia elétrica.

<sup>159</sup> Sobre o recurso à arbitragem na resolução dos litígios emergentes destes contratos, vide ABREU, Marcelino, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Anotada e Comentada)*, 188 e ss., Nova Causa — Edições Jurídicas, s/l, 2017; DUARTE, Paulo, *A Chamada “Arbitragem Necessária” de Litígios de Consumo no Domínio dos Serviços Públicos Essenciais: Âmbito, Natureza e Aspetos Processuais*, in: “Estudos de Direito do Consumo: Homenagem a M. Ataíde Ferreira”, 452-469, Almedina/ Deco, Coimbra, 2016.

<sup>160</sup> CEBOLA, C. Marques, *Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: Evolução Recente e Tendências de Digitalização*, 38, in: III “Revista Jurídica Portucalense” (2022), nº especial, 23-48.

sulta de determinação legal que se imponha a ambas essas partes: cf. art. 1136.º do CPC), melhor deveria ser qualificada como uma arbitragem “potestativa” ou “unidirecional”, que se contradistingue por atribuir a uma das partes litigantes (o consumidor) um direito potestativo de submeter a resolução do litígio a arbitragem, ou seja, a faculdade de determinar de forma unilateral e discricionária o recurso ao procedimento arbitral, ficando a outra parte (o empresário/profissional) num estado de sujeição relativamente a tal opção.<sup>161</sup>

X. Finalmente, o *regime substantivo e processual* da arbitragem de consumo decorrerá fundamentalmente da aplicação (subsidiária) das disposições gerais da LAV e das disposições específicas do regulamento do centro de arbitragem envolvido. Aspeto importante é o de que à arbitragem de consumo se aplicam plenamente, com as necessárias adaptações, os princípios estruturantes da arbitragem, a começar pelo princípio da igualdade (com os seus corolários da citação, audiência efetiva e contraditório), da imparcialidade e da independência: como foi bem advertido por um juiz-árbitro, “nunca por nunca se deve deixar transparecer a ideia de que se está perante um «tribunal de defesa do consumidor», como muitas vezes é apelido este tribunal”.<sup>162</sup> Tal não significa que a LRALC não haja previsto algumas normas especiais ou particulares relevantes nesta sede (arts. 3.º, a) e j), 6.º, nº 1, h),

<sup>161</sup> Encontramo-nos assim diante de mais uma projeção de um princípio fundamental da resolução alternativa dos litígios de consumo, já atrás assinalado (cf. *supra* § 4-4 (II)): a *unidirecionalidade* dos mecanismos de RALC, de que é exemplo a atribuição exclusiva ao consumidor de uma legitimidade processual ativa neste domínio (art. 2.º, nº 2, d) da LRALC, art. 7.º do RHA). Sobre esta questão, vide ainda CARVALHO, J. Morais/ PINTO-FERREIRA, J. Pedro/ CARVALHO, J. Campos, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, 187 e ss., Almedina, Coimbra, 2017.

<sup>162</sup> TRINDADE, J. Pires, *Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Papel do Juiz Árbitro*, 127, in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 117-138.

10.º, 13.º, nºs 2 e 3, 14.º, nºs 1 e 2, e 18.º, nº 1)<sup>163</sup>. Entre elas, merece destaque a regra relativa aos efeitos da convenção de arbitragem, prevista no art. 13.º, nº 1 da LRALC, de acordo com a qual “os acordos efetuados entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços no sentido de recorrer a uma entidade de RAL, celebrados antes da ocorrência de um litígio e através de forma escrita, não podem privar os consumidores do direito que lhes assiste de submeter o litígio à apreciação e decisão de um tribunal judicial”: tal significa que o consumidor não fica vinculado por cláusulas compromissórias previstas no contrato de consumo celebrado, permanecendo *livre de optar por recorrer a um tribunal estadual* e intentar uma ação judicial para resolver os litígios daquele porventura emergentes.<sup>164</sup>

## 5. RESOLUÇÃO EM LINHA

I. A plataforma europeia de resolução de litígios em linha (RLL) — conhecida por *Plataforma RLL* ou, na gíria internacional, como “plataforma ODR” (“online dispute resolution”) — consiste numa plataforma eletrónica interativa, multilingue e gratuita, acessível através da internet, destinada a funcionar como ponto único de entrada para os consumidores e as empresas que pretendam resolver extrajudicialmente os seus litígios de consumo decorrentes de aquisições de bens

.....  
<sup>163</sup> Sobre estas fontes, vide *supra* § 6-4 (IV).

<sup>164</sup> Ao direito (subjeto) unidirecional do consumidor de recorrer aos procedimentos de resolução alternativa de conflitos de consumo (cf. art. 21.º, nº 1 e nº 2, d) da LRALC) e ao direito (potestativo) unidirecional de submeter a ação arbitral os conflitos de pequeno valor ou relativos a serviços públicos essenciais (art. 14.º, nº 2 da LDC, art. 15.º, nº 1 da LSPE), soma-se assim o *direito de opção* — já depois de ter acordado o recurso a um tribunal arbitral para a resolução de conflitos futuros e eventuais — entre os meios judiciais (ações individuais ou coletivas) e os meios alternativos (arbitragem) de resolução do litígio de consumo (cf. ainda o art. 10.º, nº 1 da Diretiva RAL).

ou contratações de serviços, tanto nacionais como transfronteiriças, efetuadas em linha (“online”).<sup>165</sup>

II. Num tempo marcado pela progressiva substituição do comércio físico tradicional pelo comércio eletrónico, compreende-se que os mecanismos da resolução alternativa de conflitos (“ADR — Alternative Dispute Resolution”) tenham evoluído por forma a assegurar uma resposta eficaz aos litígios relativos a contratos de consumo eletrónicos e à necessidade da sua resolução extrajudicial por via eletrónica (“ODR — Online Dispute Resolution”).<sup>166</sup>

A Plataforma RLL teve a sua origem no Regulamento UE/524/2013, de 21 de maio (doravante abreviadamente RRLL)<sup>167</sup>: esta plataforma, criada em 2016 e gerida pela Comissão Europeia, teve como objetivo último contribuir para o

<sup>165</sup> Sobre a figura, vide desenvolvidamente CORTÉS, Pablo, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Routledge, Oxon/ New York, 2010; DAS, Saptarshi, *Recours des Consommateurs par le Règlement en Ligne des Litiges*, Éditions Notre Savoir, Paris, 2022. Entre nós, podem ver-se BARROS, J. Leite, *Arbitragem Online em Conflitos de Consumo*, Tirant Lo Blanch, São Paulo, 2019; CEBOLA, C. Marques, *ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal*, in: 22 “Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo” (2016), 65-92; VIANA, F. Martins, *A Resolução Alternativa de Litígios e as Tecnologias de Informação e Comunicação: O Caso Particular da Resolução de Conflitos na Internet em Portugal e na UE*, Dissertação, Universidade do Minho, 2015; VIANA, Fernando/ ANDRADE, Francisco/ NOVAIS, Paulo, *Resolução de Conflitos de Consumo em Linha em Portugal e na União Europeia: A Plataforma Europeia de Resolução de Conflitos em Linha (RLL)*, in: LXV “Scientia Iuridica” (2017), 207-240.

<sup>166</sup> Sobre este movimento ODR, que lança as suas raízes históricas remotas no pioneiro projeto da plataforma “E-Bay” nos Estados Unidos da América, vide RAINEY, David/ KATSH, Ethan/ WABAH, Mohamed (eds.), *Online Dispute Resolution — Theory and Practice: A Treatise on Technology and Dispute Resolution*, 2<sup>nd</sup> edition, Eleven International Publishing, The Hague, 2021.

<sup>167</sup> Este Regulamento — além de se encontrar interligado com a Diretiva RAL (cf. Considerando 11, arts. 5.º, n.º 2, a) e 8.º, a)) — foi ainda complementado através do Regulamento de Execução UE/2015/1051, de 1 de julho, relativo às modalidades do exercício das funções da plataforma de resolução de litígios em linha, do formulário eletrónico de queixa e da cooperação entre os pontos de contacto previstas no citado Regulamento UE/524/2013.

bom funcionamento do mercado interno, em particular do mercado interno digital, através da consecução de um elevado nível de proteção dos consumidores, facilitando a resolução extrajudicial e em linha de litígios entre consumidores e empresários de forma independente, imparcial, transparente, eficaz, célere e justa (art. 1.º do RRL). Em conformidade com este desiderato geral, a plataforma visa ainda prestar informações gerais aos consumidores e empresários sobre a resolução extrajudicial de litígios resultantes de contratos de consumo em linha, permitir que aqueles apresentem reclamações através de um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais da UE, assegurar a transmissão de tais reclamações às entidades de RAL competentes para conhecer do litígio em causa, e disponibilizar ferramentas eletrónicas de gestão gratuita que permitam a estas entidades conduzir o procedimento de resolução com as partes através da plataforma de RLL (art. 5.º, nº 4 do RRL).<sup>168</sup>

III. O âmbito de aplicação da resolução dos litígios em linha é delimitado por critérios de natureza objetiva, subjetiva e espacial.

Desde logo, a plataforma RLL é aplicável aos litígios emergentes de *contratos de venda ou de serviços em linha* (art. 2.º, nº 1, “ab initio”, do RRL): estão aqui assim abrangidos os conflitos relativos a obrigações emergentes de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços (com exclusão de outros contratos, v.g., empreitada, locação) em que o empresário, diretamente ou através de intermediário, oferece, num sítio web .....

<sup>168</sup> Ao contrário do sistema europeu, os sistemas nacionais de resolução de conflitos de consumo dos Estados-Membros, incluindo o português, ainda se encontram construídos predominantemente em base convencionais ou físicas: sobre a digitalização da arbitragem de consumo, vide CEBOLA, C. Marques, *Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: Evolução Recente e Tendências de Digitalização*, 42 e ss., in: III “Revista Jurídica Portucalense” (2022), nº especial, 23-48.

ou através de outros meios eletrônicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda nesse mesmo sítio ou por esses meios (com exclusão de formas de contratação “off line”, designadamente contratação física ou presencial, fora do estabelecimento, por outros meios de comunicação à distância, etc.) (art. 4.º, nº 1, c), d), e) e g) do RRL, art. 4.º, nº 1, c) e d) da Diretiva RAL).<sup>169</sup>

Depois ainda, ao contrário dos procedimentos de RAL previstos na lei nacional (que são tipicamente unidirecionais: cf. art. 2.º, nº 2, d) da LRALC)<sup>170</sup>, a plataforma RLL confere legitimidade ativa indistintamente a *consumidores e empresários/profissionais*, podendo assim ser utilizada por um consumidor para apresentar uma reclamação contra um empresário seu fornecedor ou prestador, mas também pelos empresários para apresentar uma reclamação contra os respetivos clientes (“maxime”, cobrança de preço). Esta bidirecionalidade — “rectius”, a utilização da plataforma RLL por parte de um empresário — encontra-se, todavia, condicionada à previsão, na ordem jurídica do Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual, da possibilidade de esses litígios serem resolvidos através da intervenção de uma entidade de RAL (art. 2.º, nºs 2 a 4 do RRL).

Finalmente, e aqui à semelhança dos procedimentos de RAL previstos na lei nacional (art. 3.º, h) e i) da LRALC), a plataforma RLL é aplicável os *litígios nacionais e transfronteiriços* (art. 2.º, nº 1, “in fine”, do RRL), abrangendo indistintamente contratos de venda ou de serviços celebrados em linha entre consumidores residentes e empresários/profissionais sediados no mesmo Estado-membro ou em diferentes Estados membros da União Europeia. Aspecto importante são os deveres específicos de informação relativamente à plataforma RLL: sem pre-

<sup>169</sup> Sobre a distinção entre contratação eletrónica e contratação à distância, vide ANTUNES, J. Engrácia, *Contratos Eletrónicos B2C*, 35, 39 e s., in: 32 “Revista Electrónica de Direito” (2023), 28-77.

<sup>170</sup> Sobre esta unidirecionalidade, vide *supra* § 4-4 (II).

juízo dos demais deveres gerais previstos na lei nacional (v.g., LRALC, LDC, LVBC) e europeia (Diretiva RAL), os empresários ou profissionais estabelecidos na União Europeia que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha estão obrigados a informar os consumidores da existência da plataforma RLL e da possibilidade de a ela recorrerem para resolver os seus litígios (caso sejam aderentes ou estejam obrigados a recorrer a uma ou mais entidades de RAL), a disponibilizar nos seus sítios “web” uma ligação eletrónica à plataforma RLL (ou, se a proposta for apresentada através de mensagem eletrónica, nessa mesma mensagem) e ainda a prestar tais informações nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda e de serviços em linha (art. 14.º do RRL).

IV. O *procedimento* de RLL encontra-se previsto e regulado nos arts. 8.º e segs. do RRL. Em termos sintéticos, o procedimento tem início com a apresentação de uma queixa ou reclamação (art. 8.º do RRL): essa apresentação deve ser feita mediante o preenchimento de um formulário eletrónico, disponível na Plataforma RLL e acessível em todas as línguas oficiais da União Europeia (art. 8.º, nº 1 do RRL, art. 2.º do Regulamento de Execução UE/2015/1051)<sup>171</sup>. Apresentada a queixa, a plataforma RLL verifica se a queixa poderá ser tratada (não prosseguindo se e enquanto o formulário não se encontrar devidamente preenchido: cf. art. 9.º, nºs 1 e 2) e, em caso afirmativo, deve transmitir de imediato tal queixa à parte requerida através de mensagem eletrónica normalizada, informando-a de que foi apresentada uma queixa contra si, acompanhada de um .....

<sup>171</sup> Sublinhe-se que o autor da queixa deve transmitir um conjunto de informações (cf. Anexo I do RRL), as quais devem ser suficientes para determinar a entidade competente de RAL para o tratamento do litígio (art. 8.º, nº 2 do RRL). Além disso, no caso de não ser identificada uma entidade de RAL competente no formulário eletrónico de queixa, a plataforma de RLL deve apresentar à parte requerida uma lista indicativa de entidades de RAL, a fim de facilitar a identificação da entidade de RAL competente (art. 4.º, nº 1).

importante conjunto de informações adicionais (art. 9.º, nº 3 do RRL). Caso as partes (autor da queixa e parte requerida) cheguem a acordo sobre a entidade de RAL à qual pretendem submeter a resolução do litígio, e esta aceite essa incumbência (art. 9.º, nºs 6 e 7 do RRL), esta entidade deverá informar as partes das suas regras processuais e dos custos do procedimento de resolução de litígios em causa (art. 9.º, nº 6, "in fine", do RRL, art. 5.º do Regulamento de Execução UE/2015/1051), poderá conduzir esse procedimento através da plataforma RLL ou através dos seus meios próprios fora dessa plataforma (art. 10.º, d) do RRL), e deverá concluir o procedimento de resolução do litígio no prazo de 90 dias a contar da data em que tiver recebido o processo completo de queixa (art. 10.º, a) do RRL)<sup>172</sup>. Concluído o procedimento, a entidade de RAL deve notificar por escrito as partes do resultado desse procedimento de RAL e seus fundamentos (cf. art. 9.º, nº 1, c) da Diretiva RAL), comunicando ainda à plataforma RLL a data da conclusão e o resultado desse mesmo procedimento (art. 10.º, c) do RRL).

.....

<sup>172</sup> Caso no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário de queixa as partes não lograrem obter acordo relativamente à entidade de RAL competente ou, bem assim, se a entidade de RAL escolhida de comum acordo recusar conhecer o litígio, a queixa será abandonada e o seu autor é informado da possibilidade de contactar um conselheiro de resolução de litígios em linha a fim de obter informações gerais sobre outras vias de recurso (art. 9.º, nº 8 do RRL, art. 6.º do Regulamento de Execução UE/2015/1051).

## ABREVIATURAS

ADR	Alternative Dispute Resolution
ANAC	Autoridade Nacional de Aviação Civil
ANACOM	Autoridade Nacional das Comunicações
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
CACCL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo — Lisboa
CACCRAM	Centro de Arbitragem Voluntária de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira
CACCRC	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra
CASA	Centro de Arbitragem do Setor Automóvel
CAUAL	Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
CCivil	Código Civil
CCom	Código Comercial
CCP	Código dos Contratos Públicos
CExp	Código das Expropriações
CIAB	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
CIAC	Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor
CICAP	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
CIMAAL	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve
CIMPAS	Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros
CNIACC	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
CPC	Código de Processo Civil
CPI	Código da Propriedade Industrial

CPTA	Código de Processo nos Tribunais Administrativos
CRP	Constituição da República Portuguesa
CT	Código do Trabalho
CVM	Código dos Valores Mobiliários
DGC	Direção-Geral do Consumidor
DR	Diário da República
ERSE	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
LAPop	Lei da Ação Popular
LAV	Lei da Arbitragem Voluntária
LCC	Lei do Crédito ao Consumo
LCCD	Lei dos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial
LCCG	Lei das Cláusulas Contratuais Gerais
LCE	Lei do Comércio Eletrónico
LComunE	Lei das Comunicações Eletrónicas
LDC	Lei de Defesa do Consumidor
LJP	Lei dos Julgados de Paz
LM	Lei da Mediação
LOSJ	Lei da Organização do Sistema Judiciário
LPCD	Lei das Práticas Comerciais Desleais
LQER	Lei-Quadro das Entidades Reguladoras
LRALC	Lei da Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo
LRCP	Lei da Responsabilidade Civil do Produtor
LSPE	Lei dos Serviços Públicos Essenciais
LVBC	Lei da Venda de Bens de Consumo
ODR	Online Dispute Resolution
PEAPM	Processo Europeu para Ações de Pequeno Montante
RAC	Rede de Arbitragem de Consumo
RAL	Resolução Alternativa de Litígios
RALC	Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
RCP	Regulamento das Custas Processuais

RGPD	Regulamento Geral da Proteção de Dados
RHA	Regulamento Harmonizado de Arbitragem — Centros de Arbitragem de Competência Gené- rica
RJAT	Regime Jurídico da Arbitragem Tributária
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
RLL	Resolução de Litígios em Linha
RRL	Regulamento sobre a Resolução de Litígios em Linha
STA	Supremo Tribunal Administrativo
STJ	Supremo Tribunal de Justiça
TJUE	Tribunal de Justiça da União Europeia
TRIAVE	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa