



UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO NO DIREITO DO  
CONSUMO

**Mestrado Forense**

**Orientação do Exmo. Senhor Conselheiro Armindo Ribeiro Mendes**

**Vanessa Alexandra Ferreira Rodrigues**

**Março 2012**



## ÍNDICE

I.	Introdução; .....	Pág.3
II.	Meios Alternativos de Resolução de Litígios à luz do Direito Comunitário:	
i.	Os Meios Alternativos de Resolução de Litígios ( <i>Alternative Dispute Resolution - ADR</i> ); .....	Pág.5
ii.	Evolução da protecção dos consumidores na União Europeia; .....	Pág.9
iii.	Actos da Comissão Europeia relativos ao desenvolvimento dos mecanismos de resolução extrajudicial dos conflitos de consumo; .....	Pág.11
III.	Meios Alternativos de Resolução de Litígios no Direito do Consumo:	
i.	O Direito de acesso à Justiça dos consumidores; .....	Pág.21
ii.	A arbitrabilidade dos litígios de consumo; .....	Pág.26
iii.	Admissibilidade e natureza das cláusulas compromissórias na Arbitragem de Consumo; .....	Pág.30
IV.	Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo; .....	Pág.34
V.	A Mediação de Consumo; .....	Pág.41
VI.	Direito Comparado, o caso de Espanha e de França; .....	Pág.44
VII.	Jurisprudência; .....	Pág.48
VIII.	Conclusão; .....	Pág.51
IX.	Bibliografia; .....	Pág.52
X.	Anexos; .....	Pág.59



## I. INTRODUÇÃO

Esta dissertação tem como tema “Arbitragem e Mediação no Direito do Consumo”. Este tema visa analisar os direitos dos consumidores e a sua salvaguarda à luz do Direito Comunitário e do Direito Nacional.

Nessa medida, em primeiro lugar, será feita uma abordagem acerca dos Meios Alternativos de Resolução de Litígios (ADR) à luz do Direito Comunitário em paralelo com o Direito Nacional. Neste ponto ter-se-á em conta o grande relevo que a União Europeia confere à Mediação e à Conciliação, enquanto meios de resolução de litígios nas relações de consumo. Neste sentido irá ainda analisar-se os actos praticados pela Comissão Europeia no intuito de regulamentar esta matéria.

Após uma abordagem dos ADR em geral, tendo como pano de fundo o Direito Comunitário, passar-se-á a uma análise desta problemática à luz do Direito do Consumo Português. Neste ponto são levantadas certas questões, como a do acesso à justiça dos consumidores, a arbitrabilidade dos litígios de consumo, a admissibilidade e a natureza das cláusulas compromissórias na arbitragem de consumo, entre outros.

De seguida fazer-se-á referência aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Neste ponto iremos ter em especial atenção os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo existentes em Portugal, bem como o seu funcionamento. Será analisada alguma Jurisprudência destes Centros, fazendo ainda referência aos litígios mais comuns nas relações de consumo.

Tendo presente o tema desta dissertação “Arbitragem e Mediação de Consumo” como *supra* referido e após uma análise da Arbitragem de Consumo, passaremos para a segunda parte desta dissertação, analisando a Mediação de Consumo à luz do Direito Nacional. Nesta segunda parte da dissertação cumpre analisar o conceito e a relevância da Mediação de Consumo enquanto ADR. O ponto essencial da análise deste capítulo relativo à Mediação de Consumo consiste em saber se existem situações em que a Mediação é vista como uma fase obrigatória no percurso de resolução de um litígio e o porquê.

Após uma abordagem e análise do tema a nível nacional cumpre analisar o mesmo atendendo ao Direito Comparado. Neste ponto irá ter-se em atenção a salvaguarda dos direitos



dos consumidores noutros países, nomeadamente quais os meios mais utilizados na sua defesa. O objectivo primordial deste estudo de Direito Comparado consiste em perceber se os ordenamentos jurídicos estrangeiros comportam diferenças em relação ao nosso Direito. Neste sentido será analisado e feito um breve comentário aos casos de Espanha e de França.

Por último, será feita uma referência a alguns casos de Jurisprudência com certa notoriedade, tais como o caso “*Mostaza Claro*” a fim de se perceber como este caso teve influência no crescimento e desenvolvimento dos ADR nas relações de consumo.



## II. MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS (ADR) À LUZ DO DIREITO COMUNITÁRIO

### i. Os Meios Alternativos de Resolução de Litígios (ADR)

Os ADR remontam às sociedades da Antiguidade Clássica. Foi no decorrer da primeira fase da Revolução Francesa que houve uma maior receptividade relativamente aos meios de resolução alternativa de litígios, nomeadamente a arbitragem. A receptividade foi de tal forma, que no início do século XX os meios de resolução alternativa de litígios se tornaram nos meios tradicionais para dirimir litígios comerciais, sobretudo no domínio das relações comerciais internacionais. Com o tempo, as principais características dos ADR foram-se evidenciando. São considerados meios mais eficientes na resolução de litígios devido à sua celeridade, baixo custo e simplificação a nível processual, permitindo desta forma um maior e mais justo acesso à justiça.

Os ADR, como temos vindo a notar, são meios de resolução de conflitos alternativos aos meios ditos comuns, isto é, aos meios judiciais - os Tribunais. São meios extrajudiciais, uma vez que se situam fora da organização judicial e não comportam um carácter obrigatório. Os ADR que vamos abordar, sucintamente para mais fácil compreensão do tema desta dissertação, são a conciliação, a mediação e a arbitragem.

A conciliação é muitas vezes vista como um suporte a outros ADR. Porém, como veremos, dispõe de um âmbito muito próprio. A UNCITRAL em 24 de Junho de 2002 adoptou uma Lei Modelo sobre Conciliação Comercial Internacional<sup>1</sup>, na qual consagra uma definição do conceito de conciliação “*designa um processo, independentemente da denominação de conciliação, mediação ou nome equivalente, em que as partes solicitam a um terceiro, o conciliador, que as ajude nos seus esforços a fim de chegarem a uma solução amigável do litígio conexas com uma relação de natureza jurídica contratual ou de outra natureza. O conciliador não tem poder para impor às partes a solução de um litígio*”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> In <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N02/538/98/PDF/N0253898.pdf?OpenElement>

<sup>2</sup> Tradução do Artigo 1.º n.º 3 da Lei Modelo sobre Conciliação Comercial Internacional “*For the purposes of this Law, “conciliation” means a process, whether referred to by the expression conciliation, mediation or an expression of similar import, whereby parties request a third person or persons (“the conciliator”) to assist them in their attempt to reach an amicable settlement of their dispute arising out of or*



Enquanto ADR<sup>3</sup> foi utilizado, e ainda o é, pelos Julgados de Paz em Portugal, aquando a existência dos Juízes de conciliação, os quais visavam obter uma solução consensual para as partes antes de iniciarem o processo litigioso. Através da conciliação as partes encontram-se disponíveis à obtenção de um acordo, representando nestes casos o conciliador uma terceira pessoa, imparcial e neutra, que formula e apresenta diversas soluções tendo em vista o acordo das partes face ao litígio emergente. Apesar de as soluções apresentadas pelo conciliador não terem carácter obrigatório, o acordo final entre as partes pode vir a ser homologado pelo Tribunal. Este ADR pode ser utilizado em vários domínios do direito, nomeadamente em litígios relativos a matéria civil, na qual se podem incluir litígios de natureza comercial, como os conflitos de consumo.

A mediação é o ADR mais utilizado na resolução de litígios. A Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2008 relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial, que trataremos mais à frente, consagra uma definição do conceito de mediação<sup>4</sup> *“um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígios procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador. Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um Tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado – Membro.”*

Trata-se de um procedimento autónomo e exclusivo de resolução de conflitos que pode ainda servir como suporte de outros ADR. Neste procedimento surge a figura do mediador, como uma terceira pessoa face às partes envolvidas, imparcial e independente nas suas funções. A mediação tem uma natureza privada, voluntária, informal e confidencial, de modo a se garantir que o que surge no decorrer da mediação não será utilizado em sede de Tribunal. Neste ADR ambas as partes demonstram vontade em chegar a um acordo mediante o auxílio do mediador. Este, por sua vez, tem como função facilitar e orientar o diálogo entre as partes, pois são estas quem controla o processo de mediação. As partes agem e relacionam-se entre si atendendo ao Princípio da Autonomia da Vontade e da Cooperação. Tal como vimos para a

---

*relating to a contractual or other legal relationship. The conciliator does not have the authority to impose upon the parties a solution to the dispute.”*

<sup>3</sup> Portugal através da Resolução da Assembleia da República n.º 43/2000 de 20 de Maio de 2000 aprovou a Convenção sobre Conciliação e Arbitragem no Quadro da Conferência para a Segurança e Cooperação na Europa de 1992. Foi ao abrigo desta Convenção que se aprovou a criação de um Tribunal de Conciliação e Arbitragem com o intuito de resolver litígios de diversas naturezas entre os vários Estados signatários.

<sup>4</sup> Vide Artigo 3.º alínea a) da Directiva mencionada.



conciliação, a mediação também tem aplicação nas mais variadas áreas do direito. Como vimos a mediação é o ADR mais utilizado. Devido ao seu desenvolvimento enquanto ADR na sociedade, criaram-se centros de mediação públicos e privados, os quais se encontram espalhados pelo país. Desta forma evidencia-se a relevância que se tem atribuído a este ADR.

A Arbitragem tornou-se no ADR de excelência, com uma importância crescente, quer a nível nacional, quer a nível internacional. O Professor PEREIRA BARROCAS dá-nos uma definição do conceito de arbitragem “<sup>5</sup>(...) *a arbitragem constitui um modo de resolução de litígios entre duas ou mais partes, efectuada por uma ou mais pessoas que detêm poderes para esse efeito reconhecidos por lei, mas atribuídos por convenção das partes*”.

O Professor PEREIRA BARROCAS refere quatro elementos, que considera essenciais para a compreensão do conceito de arbitragem:

1. A função jurisdicional - isto é, a resolução dos litígios;
2. A sua fonte - pois a arbitragem nasce mediante uma convenção de arbitragem;
3. Os seus titulares - que neste caso será um árbitro ou um conjunto de árbitros consoante a vontade das partes ou o caso de um Tribunal Arbitral Institucionalizado<sup>6</sup>;
4. O reconhecimento a nível legal - uma vez que as decisões arbitrais comportam carácter de obrigatoriedade e são equiparadas às decisões dos Tribunais Judiciais;

Na arbitragem as partes submetem o seu litígio à apreciação de um terceiro, árbitro ou árbitros, consoante se trate de um especialista ou de um grupo de especialistas, como vimos. Os árbitros são pessoas privadas investidas de poderes conferidos pelas partes. As partes procedem à escolha dos árbitros mas estes à luz do Princípio da Liberdade, podem aceitar ou recusar. Porém são exigidas certas características aos árbitros, estes devem ter um perfil tanto profissional como pessoal adequado e devem dominar a nível técnico a matéria do litígio em questão a fim de serem capazes de tomar uma decisão objectiva, neutra e imparcial. Importa ainda distinguir a arbitragem voluntária da arbitragem necessária. A primeira surge mediante

---

<sup>5</sup> In PEREIRA BARROCAS, Manuel, Manual de Arbitragem, Almedina, Lisboa, 2010, pp. 31 – 32.

<sup>6</sup> Distingue-se a arbitragem *ad hoc* de arbitragem institucional. A primeira é organizada pelas próprias partes enquanto que na segunda existe uma instituição especializada, a qual se rege por regras de um regulamento próprio. Nas arbitragens *ad hoc* não existe um sítio próprio para a realização da arbitragem, é um local escolhido pelas partes enquanto que nas arbitragens institucionalizadas existe Centro de Arbitragem onde a mesma é realizada.



a vontade das partes, através de uma convenção de arbitragem<sup>7</sup> e a segunda por imposição legal<sup>8</sup>.

Houve recentemente uma alteração à Lei de Arbitragem Voluntária, Lei n.º 31/86 de 29 de Agosto, regendo-se esta matéria agora pela Lei n.º 63/2011 de 14 de Dezembro, que aprovou a nova Lei de Arbitragem Voluntária. Teremos oportunidade mais à frente de expor e analisar detalhadamente esta nova lei tendo em conta o tema da dissertação.

### Quadro esquemático:

	Designação	Competências	Qualidades	Formalidades	Decisão
<b>Conciliador</b>	Solicitado por vontade das partes/ promovido pelo Tribunal;	Auxílio na obtenção de uma solução;	Imparcial, neutro;	N/A	Não tem carácter obrigatório mas pode ser homologada pelo Tribunal;
<b>Mediador</b>	Solicitado por vontade das partes;	Papel activo e directo na obtenção de uma solução;	Imparcial, neutro;	Carácter de confidencialidade, o conteúdo das sessões não pode ser valorado como prova excepto em certas circunstâncias excepcionais;	Não tem carácter obrigatório, mas pode ser homologado pelo Tribunal;
<b>Árbitro</b>	Solicitado por vontade das partes (arbitragem voluntária);	Impõe uma decisão;	Imparcial; neutro, independente;	Convenção de arbitragem – podendo estipular os árbitros e quais as regras do processo;	Equiparada à Sentença Judicial – carácter coercivo;

<sup>7</sup> A convenção de arbitragem pode revestir uma de duas formas: compromisso arbitral, quando se trate de um litígio actual ou cláusula compromissória, quando as partes acordam numa cláusula a submissão do litígio à arbitragem em relação a eventuais futuros litígios emergentes de certa relação jurídica. *Vide* Artigo 1.º n.º 3 da Lei de Arbitragem Voluntária, Lei n.º 63/2011 de 14 de Dezembro.

<sup>8</sup> *Vide* Artigo 1525.º e seguintes do Código de Processo Civil.



## ii. Evolução da protecção dos consumidores na União Europeia

A União Europeia desde os anos 70 iniciou a harmonização das medidas nacionais relativas à defesa e protecção dos direitos dos consumidores a fim de garantir uma maior protecção no Mercado Único. Desde essa altura tem vindo a desenvolver um papel fundamental na defesa dos consumidores em vários sectores: na saúde, na segurança e no bem-estar económico<sup>9</sup>. Ao longo dos anos tem vindo a promover os direitos dos consumidores e a auxiliar na defesa dos seus interesses sobretudo através do incentivo à criação e funcionamento de associações de consumidores.

A União Europeia através das várias medidas proteccionistas para com os consumidores pretende estimular uma maior confiança nas transacções transfronteiriças. Nessa medida iniciou um programa de defesa dos consumidores (2007 – 2013) tendo como objectivo elevar o nível de protecção e assegurar uma aplicação efectiva das regras de defesa dos consumidores.

Neste âmbito a Comissão Europeia tem tomado certas iniciativas, nomeadamente através da criação de Directivas em matéria de boas práticas comerciais<sup>10</sup> e do incentivo à resolução extrajudicial de litígios, criando formas de resolução de litígios com baixo custo para os consumidores. Fixaram-se regras no intuito de proteger os interesses económicos e jurídicos dos consumidores mormente nas suas relações com empresas e no caso de existência de litígios entre eles, uma vez que devido aos elevados custos e à demora e complexidade dos litígios transfronteiriços, os consumidores se vêem por vezes impedidos ou limitados de fazer valer os seus direitos. Foi neste sentido que a União Europeia regulamentou a proibição de práticas comerciais desleais através da Directiva *supra* mencionada. Através da protecção dos direitos dos consumidores nas suas relações de consumo facilitou-se a resolução de conflitos e de litígios considerados menores através dos ADR, nomeadamente através da conciliação.

---

<sup>9</sup> A União Europeia prossegue os objetivos de preservação da saúde, segurança e interesses dos consumidores consagrados no Artigo 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

<sup>10</sup> Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Maio de 2005 relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno. (*vide* Anexo I)



Para reforçar a confiança dos consumidores e das empresas neste tipo de conflitos a Comissão Europeia estabeleceu Princípios<sup>11</sup> visando elevar a qualidade dos mesmos.

---

<sup>11</sup> No intuito de criar uma solução mais protectora dos interesses e direitos dos consumidores, a Comissão Europeia, através da promoção da resolução de conflitos por meios alternativos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, pretende que os conflitos de consumo sejam resolvidos mediante simplicidade, rapidez e baixo custo. Neste sentido garante que, através destas medidas, se cumprem certos Princípios: “*a independência e peritagem do organismo; a transparência do processo e do funcionamento do organismo; a eficácia, rapidez e gratuidade ou custo reduzido do processo; a legalidade das decisões, que devem respeitar as leis que protegem os consumidores e a natureza equitativa do processo, para cada parte envolvida.*” In [http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/protection\\_of\\_consumers/132031\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/132031_pt.htm)



### **iii. Actos da Comissão Europeia relativos ao desenvolvimento dos mecanismos de resolução extrajudicial dos conflitos de consumo**

A Comissão Europeia desenvolveu ao longo dos anos vários actos no sentido de facilitar aos consumidores a resolução de litígios que pudessem advir das suas relações de consumo. Este trabalho da Comissão Europeia iniciou-se em 1993 com o Livro Verde de 16 de Novembro relativo ao acesso dos consumidores à justiça e à resolução de litígios de consumo no Mercado Único.

A Comissão Europeia tinha como objectivo garantir a todos os consumidores da União Europeia o acesso à justiça, nomeadamente quanto à existência de litígios transfronteiriços. Desta forma a Comissão elaborou um estudo comparativo entre os vários Estado Membros sobre:

- Os procedimentos legais devidamente aplicáveis aos litígios dos consumidores;
- Os procedimentos a ter em conta nos meios alternativos de resolução de litígios;
- A protecção dos interesses colectivos protegidos pelas associações de consumidores;

E concluiu que na grande maioria dos Estados Membros, os procedimentos aplicáveis aos pequenos litígios foram simplificados, possibilitando uma resolução mais célere dos mesmos e ainda um menor recurso a profissionais do foro, como os advogados, tornando-se assim numa vantagem mais económica para as partes. Surgiram ainda os ADR como a conciliação, a mediação e a arbitragem no intuito de facilitar a resolução destes pequenos litígios de consumo. A Comissão sugeriu a criação de um Código de Conduta<sup>12</sup> de modo a clarificar o conceito de mediador.

Atendendo aos conflitos que possam advir das relações de consumo transfronteiriças, a Comissão Europeia analisou as dificuldades que possam surgir das mesmas, tais como: a identificação da lei aplicável, a determinação do Tribunal competente, a tradução de documentos e a efectividade da decisão. Estes são os principais entraves que os consumidores encontram quando pretendem salvaguardar os seus direitos nos litígios transfronteiriços. Apesar de existirem Convenções Internacionais a determinação da lei aplicável nestes litígios

---

<sup>12</sup> Código Europeu de Conduta dos Mediadores – União Europeia (*Vide Anexo II*)



continua a ser uma questão ambígua. Nessa medida a Comissão tem vindo a debruçar-se sobre esta matéria no sentido de conferir cada vez mais uma maior protecção aos consumidores.

Após este estudo realizado através do Livro Verde da Comissão Europeia, em 14 de Fevereiro de 1996 a Comissão apresentou um Plano de Acção no mesmo ano<sup>13</sup>, sobre o acesso dos consumidores à justiça e sobre os litígios dos consumidores no âmbito do Mercado Interno. Esta comunicação avalia o custo da justiça além fronteiras atendendo ao estudo realizado através do Livro Verde *supra* mencionado, tomando em especial atenção certos aspectos: a coordenação das disposições nacionais relativas às acções inibitórias, a promoção de um ambiente propício ao acordo extrajudicial de litígios de consumo, um reforço do sistema de resolução de litígios *intra* comunitários e a criação de mecanismos para se instituir procedimentos transfronteiriços.

Cinco anos mais tarde emitiu uma Comunicação em 30 de Março de 1998<sup>14</sup> sobre “A resolução extrajudicial dos conflitos de consumo” e uma Recomendação<sup>15</sup> relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo.

A Comissão Europeia tem vindo a desempenhar um papel importante no acesso dos consumidores à justiça, nomeadamente através de medidas que visam facilitar o acesso dos consumidores aos processos de resolução extrajudiciais de conflitos. A Comissão preocupa-se com o facto de os consumidores terem que lidar com os elevados custos do apoio jurídico, com a demora e complexidade dos processos e com litígios transfronteiriços devido aos problemas *supra* enunciados. Assim a Comissão Europeia tem vindo a fomentar os ADR enquanto meios preferenciais na resolução destes litígios de consumo.

A Comunicação emitida pela Comissão Europeia em 1998 teve como intuito responder à necessidade de intervenção a nível europeu no acesso dos consumidores à justiça, no sentido do exercício dos seus direitos, e na resolução de litígios de consumo no Mercado Interno, como temos vindo a notar.

---

<sup>13</sup> Plano de Acção sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no Mercado Interno, COM (96) 13 Final, de 14 de Fevereiro de 1996.

<sup>14</sup> COM (1998) 198 final, disponível in <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1998:0198:FIN:PT:PDF>

<sup>15</sup> Recomendação 98/257/CE da Comissão de 30 de Março de 1998 [Jornal Oficial L 115 de 17.4.1998] (*vide* Anexo III).



A Comissão pretendeu facilitar os problemas que surgem nos litígios transfronteiriços, uma vez que é patente a desproporção existente entre os interesses económicos e os custos inerentes à resolução dos litígios. Neste sentido a Comissão tende a enveredar esforços na facilitação do acesso do consumidor individual à justiça e fá-lo mediante uma Recomendação, a qual comporta dois elementos essenciais:

**a) Formulário Europeu de reclamação do consumidor<sup>16</sup>** – Visa tornar mais fácil a comunicação entre as empresas e os consumidores e facilitar o acesso dos mesmos aos meios extrajudiciais, quando não é possível a resolução dos mesmos de forma amigável. A Comissão pretendia através do simples depósito do formulário, que o respectivo procedimento se iniciasse, solucionando o conflito em questão. Este formulário pode ter aplicação, tanto a nível nacional como internacional, não se atendendo para tal ao valor nem ao tipo de litígio, ficando nas mãos dos interessados a utilização ou não utilização do formulário. Este formulário é disponibilizado pela Comissão em todas as línguas da União Europeia, no entanto não pode ser alterado pelas partes, garantindo-se assim uma harmonização na sua utilização. O formulário visa traçar linhas orientadoras para os consumidores, possibilitando uma descrição mais rigorosa e objectiva dos problemas. Porém, também permite aditar certas observações que descrevam casos mais particulares não abrangidos pelas listas do formulário.

**b) Estabelecer os princípios que regem os ADR nos litígios de consumo** – A Comissão Europeia através da presente Recomendação estabeleceu os “princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo”. Esta Recomendação veio no seguimento da preocupação da Comissão em reforçar a confiança dos consumidores no funcionamento do Mercado Interno e permitir-lhes uma resolução adequada e eficaz dos seus litígios mediante organismos extrajudiciais. Mas para que tal acontecesse era necessário que estes organismos se regessem por critérios mínimos de garantia de:

▪ **Imparcialidade<sup>17</sup>** – Os organismos em causa devem possuir certas qualidades, tais como a imparcialidade e objectividade aquando o proferimento das suas decisões a

---

<sup>16</sup> Formulário de Reclamação do Consumidor (*Vide* Anexo IV).

<sup>17</sup> Princípio I – Princípio da Independência, Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo.



fim de garantirem a protecção dos direitos dos consumidores e revigorarem a sua confiança nos ADR nos litígios de consumo. Assim sendo, estes organismos não podem estar sujeitos a influências nas suas decisões, quer a mesma seja tomada de forma individual, quer seja tomada de forma colegial.

- **Transparência**<sup>18</sup> – As partes têm o direito de obter variadas informações no âmbito dos ADR. Devem ter conhecimento, nomeadamente dos tipos de litígios que possam ser submetidos a estes organismos e os seus limites, tanto ao nível do território, como do valor do objecto dos litígios; das regras relativas à comparência e às línguas do processo; aos custos inerentes a este tipo de procedimentos; os tipos de regras em que assentam as decisões, se se regem estritamente pelo princípio da legalidade ou se é possível o recurso à equidade entre outros...; as formas de tomada de decisão e o valor jurídico da decisão, se a mesma é ou não vinculativa. Estes organismos devem ainda proceder a uma publicação relativa às decisões proferidas, permitindo desta forma o conhecimento por parte dos consumidores dos resultados obtidos e a identificação do tipo de litígio em causa.
- **Eficácia**<sup>19</sup> – Estes procedimentos visam facilitar o acesso dos consumidores à justiça, comportando a possibilidade de resolução dos seus litígios fora dos Tribunais, num reduzido espaço de tempo e com menores custos. No fundo pretende-se assegurar que estes organismos tenham um papel activo na salvaguarda dos direitos dos consumidores.
- **Legalidade**<sup>20</sup> – A decisão tomada por estes organismos não pode pôr em causa a protecção conferida aos consumidores em disposições imperativas da legislação Estadual. Apesar de a decisão se poder guiar por princípios de equidade e por códigos de conduta não pode descurar o respeito pelo princípio da legalidade. A Comissão nesta Recomendação atribui uma certa flexibilidade quanto ao fundamento das decisões, no entanto tal não pode “*resultar numa diminuição do nível de protecção do*

---

<sup>18</sup> Princípio II – Princípio da Transparência, Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo.

<sup>19</sup> Princípio IV – Princípio da Eficácia, Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo.

<sup>20</sup> Princípio V – Princípio da Legalidade, Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo.



*consumidor relativamente à protecção que lhe garantiria, no respeito do direito comunitário, aplicação do direito pelos tribunais.*<sup>21</sup>

- **Liberdade**<sup>22</sup> - A questão da liberdade prende-se com a vinculatividade da decisão. Esta só poderá ter carácter vinculativo se tal for expressamente aceite pelas partes. Este princípio enuncia um outro problema, que será tratado mais à frente, o da admissibilidade das cláusulas compromissórias nos litígios de consumo.

A protecção dos direitos dos consumidores adquire um maior nível de salvaguarda com o respeito pelos princípios *supra* expostos, transmitindo aos consumidores um sentimento de fiabilidade e confiança no desenrolar desses litígios. Estas garantias acarretam como consequência um melhoramento no tratamento dos litígios transfronteiriços de consumo. Nesta medida a presente Recomendação visa facilitar a ligação em rede dos vários organismos, conferindo deste modo ao consumidor a possibilidade de resolução do seu litígio de forma mais harmonizada. Assim, estes organismos têm um papel decisivo na realização deste objectivo pois, ao respeitarem estes princípios enunciados pela Comissão, estão a facilitar o processo de resolução de litígios dos consumidores. Desta forma a Comissão visa atingir um elevado nível de transparência e difundir os ADR, garantindo o respeito dos princípios expostos na Recomendação.

No seguimento desta Comunicação, a Comissão elaborou um Plano de Acção datado de 3 de Dezembro de 1998 sobre a melhor forma de aplicar as disposições do Tratado de Amesterdão relativas à criação de um espaço de liberdade, de segurança e de justiça. Este plano de acção vem concretizar os conceitos de liberdade, segurança e justiça, tendo em vista a implementação de medidas que os concretizem. Com este plano de acção assegura-se uma maior cooperação entre a justiça e os assuntos internos a um nível internacional.

A expressão “Um espaço de Liberdade” prende-se com a livre circulação de pessoas e com a protecção dos seus direitos fundamentais. Por outro lado a expressão “Um espaço de justiça” visa garantir um melhor acesso à justiça com vista à cooperação entre as várias autoridades judiciais, sendo esse acesso cada vez mais simples e célere de forma a salvaguardar os direitos fundamentais das pessoas, nomeadamente em litígios

---

<sup>21</sup> Vide Considerando, parágrafo 19, in Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo.

<sup>22</sup> Princípio VI – Princípio da Liberdade, Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo.



transfronteiriços. São estes dois aspectos que se relacionam com o tema em questão. A abertura do espaço europeu às pessoas e aos bens trouxe maiores oportunidades de negócios e conseqüentemente futuros litígios. Desta forma, implementaram-se medidas que auxiliam a protecção dos direitos dos consumidores, face a estes litígios contra as empresas, uma vez que, como temos vindo a notar, estes litígios se pautam por uma tamanha desproporcionalidade, necessitando o consumidor, parte mais fraca nestes litígios, de uma maior protecção.

Em 4 de Abril de 2001 a Comissão Europeia elaborou uma Recomendação<sup>23</sup> relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor. A presente Recomendação visa uma vez mais facilitar o acesso à justiça aos consumidores de uma forma mais simples e eficaz e promover a resolução dos litígios de consumo que se encontrem numa fase inicial.

Com o passar dos tempos e com a ajuda dos desenvolvimentos tecnológicos, foram aparecendo novas práticas comerciais, como o comércio electrónico. Este surgimento de novas práticas comerciais desencadeou um aumento de transacções transfronteiriças. Assim surgiu a presente Recomendação, com o intuito de garantir uma maior facilidade no acesso a meios de resolução dos possíveis conflitos, de uma forma mais efectiva e menos onerosa. Sentia-se a necessidade de se incentivar a confiança do consumidor neste tipo de transacções. Esta Recomendação difere da Recomendação de 1998, uma vez que aquela se *“limita aos procedimentos que, independentemente da respectiva designação, levam à resolução do diferendo através da intervenção de um terceiro que propõe ou impõe uma solução.”*<sup>24</sup> Portanto não abrangia os procedimentos que se limitam a uma simples tentativa de aproximação das partes a fim de estas encontrarem uma solução comum ao problema. Sentiu-se essa necessidade e a Comissão entendeu elaborar uma Recomendação nesse sentido. As instâncias extrajudiciais abrangidas pelo âmbito de aplicação da presente Recomendação devem assegurar, de igual forma, os critérios de qualidade, equidade e eficácia.

O aparecimento das novas formas de práticas comerciais veio facilitar as transacções comerciais entre as empresas e os consumidores. No entanto, normalmente este tipo de transacções são de pequeno valor económico e como tal a resolução de litígios que possam

---

<sup>23</sup> C (2001) 1016 Jornal Oficial n.º L 109 de 19/04/2001, p. 0056 – 0061 in <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H0310:PT:HTML>

<sup>24</sup> Considerando (3), Recomendação da Comissão, de 4 de Abril de 2001 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, Jornal Oficial n.º L 109 de 19/04/2001 pág. 0056 – 0061.



admirar das mesmas deve ser simples, célere e de baixo custo. É do interesse do consumidor que estes litígios se resolvam de forma amigável, não havendo necessidade de recorrer aos meios judiciais, devido aos problemas encontrados e *supra* expostos das transacções transfronteiriças.

A Comissão pretende que se respeitem os princípios enunciados na Recomendação de 1998, aquando a existência de litígios extrajudiciais nas relações de consumo. Contudo, excluiu do seu âmbito os mecanismos de queixa dos consumidores praticados pelas empresas, que envolvem um contacto directo com o consumidor ou os casos em que um terceiro actua em nome da empresa.

Em 2002 surgiu um outro Livro Verde, em 19 de Abril, sobre os modos alternativos de resolução dos litígios em matéria civil e comercial. O Livro Verde surgiu num momento em que se desencadeou um crescente interesse pelos ADR na União Europeia. A Comissão Europeia tomou consciência de que os cidadãos saíam beneficiados pela utilização dos ADR, facilitando dessa forma o acesso à justiça. Lançou-se uma consulta pública sobre o assunto a fim de se preparar as medidas concretas a tomar, “*recolhendo observações gerais de sectores interessados e reacções específicas às questões que se colocam*<sup>25</sup>”. As questões suscitadas no presente Livro relacionam-se com certos elementos determinantes dos ADR, tais como “*a questão das cláusulas de recurso aos ADR, o problema dos prazos de prescrição, a exigência de confidencialidade, a validade dos consentimentos, a eficácia dos acordos resultantes dos ADR, a formação dos terceiros, a sua acreditação e o seu regime de responsabilidade*<sup>26</sup>”.

Passados dois anos do Livro Verde da Comissão, o Parlamento e o Conselho Europeus resolveram propor uma Directiva<sup>27</sup> relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial. Esta proposta de Directiva veio no seguimento das respostas ao Livro Verde de 2002 e na sequência do Código Europeu de Conduta dos Mediadores. A Comissão Europeia através desta proposta teve como intuito, mais uma vez assegurar um melhor acesso à justiça. Teve em vista as discrepâncias que possam existir entre a mediação e a lei processual civil, tomando medidas a fim de estabelecer uma relação adequada entre elas e dessa forma promover o recurso à mediação. A presente proposta acarreta consequências a nível de efeitos

---

<sup>25</sup> In Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução dos litígios em matéria civil e comercial de 19 de Abril de 2002, Resumo, pp. 5, 7.º parágrafo.

<sup>26</sup> In Livro Verde *supra* mencionado, pp. 5, 8.º parágrafo.

<sup>27</sup> Proposta de Directiva COM(2004) 718 Final; 2004/0251 (COD) de 22 de Outubro de 2004 (*vide* Anexo V).



económicos. Através da promoção do recurso à mediação e a outros ADR diminui-se os custos das transacções para os particulares e empresas, uma vez que os litígios se resolvem de forma mais rápida e económica. Desta forma, o recurso aos ADR permite que se viva um clima tanto económico como social mais estável, preservando-se a relação entre as partes após a resolução do litígio.

Quatro anos mais tarde surge a Directiva 2008/52/CE<sup>28</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2008 relativa a certos aspectos da medição civil e comercial no seguimento e na linha da proposta apresentada em 2004. A Comissão promove o recurso à mediação de forma a incentivar a resolução de litígios por uma via amigável. Pretende-se que os Estados Membros autorizem os Tribunais a convidar as partes a fazerem uso deste ADR, não sendo no entanto, obrigatório. Importa salientar que a mediação não é vista como uma alternativa aos processos judiciais, mas como um dos ADR de que a sociedade e, principalmente, os cidadãos, dispõem. A presente Directiva possibilita a execução de acordos de transacção obtidos através da mediação, nomeadamente permite que, mediante solicitação das partes envolvidas, o acordo seja confirmado por uma sentença, decisão ou instrumento autêntico do Tribunal ou de uma Autoridade Pública<sup>29</sup>. Prevê-se ainda na presente Directiva a suspensão de prazos de prescrição<sup>30</sup>, como forma de incentivar a submissão do litígio a estes ADR. A qualidade e confidencialidade da mediação é assegurada, pois não se permite a apresentação de provas, cujas informações tenham sido obtidas no decorrer da mediação<sup>31</sup>.

Por último, surgiu em 2011, uma Proposta de Directiva<sup>32</sup> sobre a resolução alternativa de litígios de consumo tendo em consideração a Directiva 2009/22/CE<sup>33</sup> relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores. A presente proposta visa abordar os principais problemas das relações de consumo transfronteiriças, acima expostos (a questão da língua, dos custos elevados, das diferenças na legislação dos vários Estados

---

<sup>28</sup> Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Março de 2008 relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial (*vide* Anexo VI), foi transposta para o ordenamento jurídico português através da Lei n.º 29/2009, de 29 de Junho, aditando novos artigos ao Código de Processo Civil, nomeadamente o Artigo 249.º - A, 249.º - B, 249.º - C e 279.º.

<sup>29</sup> *Vide* Artigo 6.º da Directiva *supra* mencionada.

<sup>30</sup> *Vide* Artigo 8.º da Directiva *supra* mencionada.

<sup>31</sup> Só se permite em caso de razões imperativas de ordem pública do Estado, quando tal seja necessário para garantir a integridade física de uma pessoa ou quando o respectivo conteúdo seja necessário para aplicar o referido acordo.

<sup>32</sup> “*Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation No. 2006/2004— Directive on consumer ADR*” disponível in [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/directive\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/directive_adr_en.pdf) and *Directive 2009/22/EC*, disponível in <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:110:0030:0036:EN:PDF>

<sup>33</sup> Directiva 2009/22/CE relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores (*Vide nota supra*).



Membros etc...). A Comissão Europeia focando-se nestes problemas, envida esforços a fim de garantir aos consumidores a utilização dos ADR enquanto meios na resolução deste tipo de litígios, garantindo, assim, uma maior celeridade na mesma. Esta proposta visa assegurar a existência de ADR nos conflitos de consumo. A Comissão Europeia pretende que exista a possibilidade de os consumidores recorrerem aos ADR, sempre que se deparem com um litígio relativo às relações de consumo. Como tal, os Estado Membros devem fazer uso dos ADR existentes, e se for necessário, adaptá-los ou criar novos que assegurem uma melhor resolução destes litígios que, muitas vezes, são transfronteiriços.

A presente proposta visa os litígios entre consumidores e empresas, de modo que os mesmos sejam resolvidos sem o recurso aos Tribunais. Os ADR abrangidos pela proposta são os que temos vindo a tratar, a mediação, arbitragem e conciliação. A presente proposta assegura que seja disponibilizada aos consumidores toda a informação necessária acerca do ADR competente para o litígio em questão. É feita, ainda, uma referência relativamente à qualidade das entidades dos ADR, nomeadamente quanto ao respeito pelos princípios da imparcialidade, transparência<sup>34</sup>, efectividade e da justiça. Estes princípios surgem como uma forma de fortalecer a confiança tanto dos consumidores como das empresas nos ADR. A Comissão Europeia tendo como base alguns estudos, prevê que um litígio seja resolvido por via de um ADR dentro de 90 dias<sup>35</sup>. Cada Estado Membro deve ter uma autoridade competente que supervisione o funcionamento dos ADR. Desta forma a Comissão Europeia pretende garantir um melhor funcionamento dos ADR ao nível comunitário.

É através destes instrumentos que a Comissão Europeia pretende salvaguardar os direitos dos consumidores, introduzindo mecanismos ADR, os quais facilitam o acesso à justiça dos consumidores, nomeadamente em litígios transfronteiriços. Desta forma, atendendo às inovações tecnológicas e ao facto de cada vez mais se utilizar os meios electrónicos nas relações de consumo, criaram-se os ODR<sup>36</sup> (*Online Dispute Resolution*). Para além dos meios ADR já conhecidos a Comissão Europeia pretende regular os ODR, a fim de fazer face às novas necessidades de defesa dos consumidores.

---

<sup>34</sup> O Princípio da Transparência visa que as partes recebam toda a informação que necessitem a fim de se decidirem pelo ADR mais adequado para o litígio em questão.

<sup>35</sup> A Comissão Europeia visando garantir que os ADR sejam acessíveis a todos os consumidores, introduziu na proposta a possibilidade de os custos dos ADR serem gratuitos ou moderados.

<sup>36</sup> Nesse seguimento surgiu também uma proposta da Comissão Europeia para regulamentar estes meios de resolução de litígios, atendendo aos progressos tecnológicos e às necessidades dos consumidores – “*Proposal for Regulation of The European Parliament and of The Council on online dispute resolution for consumer disputes*”.



Por último importa fazer notar que em 13 de Março de 2002, a Comissão Europeia apresentou uma proposta de resolução sobre o Tribunal Europeu de Arbitragem em matéria de Consumo. A proposta de criação de um Tribunal Europeu de Arbitragem em matéria de Consumo veio no seguimento de todo o trabalho que a Comissão tem desenvolvido no sentido a facilitar aos consumidores o acesso a uma via de compensação em caso de litígio. Este avanço da Comissão demonstra a evolução e desenvolvimento dos ADR e a sua crescente importância nos litígios de consumo.



### III. MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO DIREITO DO CONSUMO:

#### i. O Direito de acesso à Justiça dos consumidores

O direito de acesso à justiça é um direito fundamental consagrado no Artigo 6.º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem e é um direito constitucionalmente consagrado no Artigo 20.º da Constituição da República Portuguesa (CRP). O direito a um recurso efectivo foi elevado pelo Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias à categoria dos princípios gerais do direito comunitário<sup>37</sup> e foi proclamado pelo Artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. É um direito fundamental do Estado de Direito Democrático e como tal deve ser respeitado. O Artigo 20.º n.º 1 da CRP dispõe “*A todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos*”. Este Artigo conjugado com o Artigo 202.º n.º 2 da CRP e com o Artigo X da Declaração Universal dos Direitos Humanos<sup>38</sup> consagra uma protecção aos cidadãos e neste caso tem aplicação em relação aos consumidores. Como temos vindo a notar, os consumidores encontram-se numa posição menos favorável face às empresas com quem contratam. Desta forma, necessitam de uma maior protecção e de um mecanismo mais facilitado e célere de acesso à justiça. Assim, apesar de poderem sempre recorrer ao tribunal a fim de dirimirem os seus litígios de consumo, esta solução não nos parece ser a mais acertada. É esta a nossa preocupação e a razão da dissertação aqui apresentada. Como podem os consumidores salvaguardar os seus direitos? Que outros recursos têm para além dos tribunais?

Para respondermos a estas questões devemos ter em conta um outro significado da expressão “acesso ao direito dos consumidores”, não se entendendo apenas como o direito de acesso aos tribunais mas como o acesso ao exercício prático dos seus direitos. Que Direitos têm os consumidores? Os direitos dos consumidores encontram-se consagrados na CRP no

---

<sup>37</sup> Vide Acórdão de 15 de Maio de 1986, Processo 222/84, Johnston, Col. P. 1651.

<sup>38</sup> Declaração Universal dos Direitos Humanos, adoptada e proclamada pela Resolução 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de Dezembro de 1948.



Artigo 60.º e na Lei do Consumidor, Lei n.º 24/96 de 31 de Julho<sup>39</sup>, englobando um conjunto de direitos, tais como:

- a) O direito à qualidade de bens e serviços consumidos e à segurança nos produtos<sup>40</sup>: este direito assegura que os bens e serviços são adequados e aptos ao fim a que se destinam, nomeadamente que não são vendidos com defeitos;
- b) O direito à formação e informação<sup>41</sup>: este direito implica que sejam adoptadas medidas que visem assegurar uma formação permanente do consumidor e uma informação completa e detalhada sobre os bens para que o mesmo possa tomar uma decisão livre, consciente e responsável, nomeadamente a natureza, qualidade, composição, origem, modo de fabrico, eficiência energética, entre outros...;
- c) O direito à protecção da saúde<sup>42</sup>: este direito tutela a saúde do consumidor na medida em que se prevê uma regulação especial relativamente a certos produtos, proibindo-se ou impondo-se uma obrigação de advertência específicas nos produtos que sejam lesivos da saúde ou especialmente perigosos, como o tabaco e as bebidas alcoólicas;
- d) O direito à protecção da segurança<sup>43</sup>: este direito relaciona-se com bens ou serviços que possam pôr em risco a integridade física ou a segurança dos bens do consumidor. Assim proíbe-se a circulação de certos produtos, impõe-se a obrigatoriedade de certas normas de fabrico, a certificação de segurança e até a informação específica sobre as características de segurança;
- e) O direito à protecção dos interesses económicos<sup>44</sup>: este direito tem particular relevância no domínio da contratação. O princípio da igualdade e da legalidade são corolários da protecção contra os danos resultantes da adopção por parte das empresas de “contratos-tipo” e de métodos impeditivos que não permitam ao consumidor tomar

---

<sup>39</sup> Actualizada até ao Decreto – Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores e revoga a Lei n.º 29/81 de 22 de Agosto.

<sup>40</sup> Vide Artigo 3.º alínea a) e 4.º da Lei do Consumidor *supra* identificada.

<sup>41</sup> Vide Artigo 3.º alínea c) e d), 6.º, 7 e 8.º da Lei do Consumidor *supra* identificada.

<sup>42</sup> Vide Artigo 3.º alínea b) e 5.º da Lei do Consumidor *supra* identificada.

<sup>43</sup> Vide Artigo 3.º alínea b) e 5.º da Lei do Consumidor *supra* identificada.

<sup>44</sup> Vide Artigo 3.º alínea e) e 9.º da Lei do Consumidor *supra* identificada.



uma decisão consciente e livre. Neste direito enquadram-se as exigências relativas às cláusulas contratuais gerais, nomeadamente a inteligibilidade das mesmas.

- f) O direito à reparação de danos<sup>45</sup>: este direito traduz-se no direito reconhecido aos consumidores de serem indemnizados dos prejuízos causados pelo fornecimento de bens ou serviços defeituosos, por uma assistência deficiente, isto é, por violação dos seus direitos de consumidor;

Tendo o consumidor, como vimos, um conjunto de direitos, importa entender quais os problemas que enfrenta na sua defesa, quando os mesmos são violados. E, nesta medida devemos ter em consideração duas situações distintas: o problema do acesso do consumidor individual à justiça e a intervenção das associações de defesa dos consumidores.

O problema do acesso do consumidor individual à justiça, nomeadamente no tocante ao recurso aos tribunais prende-se com certos aspectos específicos já enunciados nesta dissertação, como o custo da consulta jurídica, as custas judiciais, encargos resultantes da consulta de peritos. Os processos judiciais acarretam determinados custos e tempo de espera que o consumidor não pode suportar, sob pena de não ver os seus direitos salvaguardados. Para além disso, os processos judiciais comportam uma complexidade e formalismo, que provocam aos consumidores uma certa hesitação quanto à sua utilização. Esta situação torna-se ainda mais complexa com aumento de litígios transfronteiriços. Por via de regra, os litígios de consumo são de valor limitado o que acaba por dissuadir os consumidores de fazerem uso dos meios judiciais para salvaguardarem os seus direitos, devido aos custos e à duração dos mesmos, sendo estes desproporcionais ao litígio em causa. Por isso, muitos consumidores acabam por renunciar à defesa dos seus direitos sujeitando-se à violação dos mesmos por parte dos profissionais/ empresas.

Como tal, há que encontrar soluções que melhorem esta situação. A Comunicação da Comissão de 1998 (v. *supra*) refere três possíveis vias de solução. Uma delas situa-se no quadro tradicional da resolução dos litígios, os tribunais, e as outras duas visam retirar estes litígios do âmbito judicial. A primeira via prende-se com uma simplificação e melhoria dos procedimentos judiciais. Atendendo que os litígios de consumo comportam valores baixos, surge a ideia de se simplificar os procedimentos utilizados nos meios judiciais e de eliminar certos formalismos que se entendem excessivos para os litígios de “baixo valor”. Uma das

---

<sup>45</sup> Vide Artigo 3.º alínea f) e 12.º da Lei do Consumidor *supra* identificada.



principais soluções encontra-se na possibilidade de se tornar facultativa a intervenção do advogado ou de se propor a utilização de ADR, como a conciliação, perante um juiz. Por vezes a solução passa por encontrar uma solução amigável com a empresa. Este diálogo pode evitar o recurso aos meios judiciais, que se mostram onerosos para o consumidor. As empresas também têm interesse numa resolução amigável dos litígios, pois desta forma evitam os procedimentos judiciais e consequentemente mantêm a clientela. Este diálogo pode decorrer da própria iniciativa do consumidor mas por vezes é auxiliado por associações de consumidores ou outros organismos que visam a sua defesa. Desta forma, o reforço da comunicação entre os consumidores e os profissionais acarreta benefícios para ambas as partes, dirimindo o litígio sem os demais custos inerentes.

Uma outra possibilidade, que é objecto de estudo na presente dissertação, são os procedimentos extrajudiciais. Vários Estados Membros optaram por soluções extrajudiciais para a resolução de litígios de consumo. Esta opção abrange tanto procedimentos complementares/ prévios aos judiciais, como o recurso à mediação ou conciliação, como ADR, mecanismos alternativos à via judicial, como a arbitragem. Estes sistemas de ADR caracterizam-se pela sua estrutura variada, pelo seu funcionamento e desenvolvimento do seu processo de uma forma célere. A questão que muitas vezes se coloca é a seguinte: Será que os procedimentos extrajudiciais podem oferecer garantias semelhantes às dos processos judiciais? Garante-se a independência e a imparcialidade? A resposta a estas questões é afirmativa. Os litígios dirimidos por ADR estão sujeitos a certos princípios fundamentais, já expostos no capítulo anterior, como o princípio de independência e da imparcialidade do julgador e da decisão, tendo em vista a boa decisão da causa. Com a concessão de certas garantias de “boa justiça” atribui-se maior credibilidade aos sistemas extrajudiciais perante os consumidores, ficando estes com a sua confiança reforçada nos organismos existentes nos vários Estados Membros.

O consumidor pode, assim, como vimos, a título individual salvaguardar os seus direitos, uma vez que tem legitimidade activa à luz do Artigo 13.º alínea a) da Lei do Consumidor, quando os seus direitos tenham sido violados. Por outro lado existem organismos a que o consumidor pode recorrer para o auxiliar na defesa dos seus direitos – as associações de consumidores e as cooperativas de consumo. A CRP reconheceu um direito de participação a estes organismos no seu Artigo 60.º n.º 3 e alargou-o, concedendo e reconhecendo uma legitimidade processual para a defesa dos seus associados ou dos interesses colectivos ou difusos. Esta legitimidade processual encontra-se consagrada no



Artigo 1.º e 17.º e seguintes da Lei do Consumidor e traduz-se no direito de acção popular previsto constitucionalmente no Artigo 52.º n.º 3. E é nesta legitimidade processual que se consubstancia o direito de acesso dos consumidores à justiça e à resolução extrajudicial de litígios de consumo. Assim, não está apenas em causa o consumidor individual que solicita auxílio às associações de consumo, mas também os interesse colectivos/ difusos dos consumidores representados pelas associações de consumo.

Como meios de garantia dos direitos do consumidor temos os serviços e institutos oficiais, o Instituto do Consumidor, os quais se dedicam à informação e formação dos consumidores. Existe ainda, entre nós, a figura dos “Provedores” dos clientes, caracterizados pela sua independência, tendo como missão receber e analisar as queixas dos consumidores, fazendo recomendações com o intuito de lhes ser apresentada uma resposta.

Face ao exposto, alguns Estados Membros têm concedido o benefício da assistência judiciária de forma a cobrir os custos associados aos ADR, permitindo que o acesso à justiça dos consumidores adquira outra expressão. Neste sentido, a Comissão Europeia procedeu a uma tentativa de aproximar as legislações dos Estados Membros mediante uma proposta de Directiva relativa à aproximação de determinadas disposições legislativas, regulamentares e administrativas no que diz respeito à assistência judiciária. Assim, no seu Artigo 16.º dispõe que *“o benefício da assistência judiciária será extensivo à resolução do litígio por um meio extrajudicial quando a utilização desse meio for promovida pela lei ou quando as partes em litígio tenham sido encaminhadas nesse sentido pelo juiz.”*<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> In Proposta apresentada em 18 de Janeiro de 2002, COM (2002) 13 final.



## ii. A arbitrabilidade dos litígios de consumo

Após termos abordado a questão do acesso do consumidor à justiça importa analisar o instituto da arbitragem a fim de percebermos se o consumidor pode fazer uso do mesmo para dirimir os seus litígios de consumo.

Assim, e uma vez que o conceito de arbitragem já fora discutido no capítulo anterior, vamos, primeiramente, tratar da sua natureza. Ao longo dos anos, a natureza da arbitragem tem sido discutida na Doutrina, avançando-se com quatro teorias distintas:

1. Natureza jurisdicional<sup>47</sup> – uma vez que se atribui aos árbitros poderes quase judiciais, tornando-se numa alternativa aos juízes;
2. Natureza contratual<sup>48</sup> – prevê-se a existência de uma convenção de arbitragem, faz –se depender da vontade das partes, pois a sentença depende do acordo da arbitragem;
3. Natureza processual<sup>49</sup> – esta teoria é denominada de teoria híbrida/ mista, pois entende que a arbitragem é de origem contratual mas desempenha uma função jurisdicional, criando-se um sistema de justiça privado, tendo o mesmo, origem num contrato de natureza processual;
4. Natureza autónoma, “*sui juris*” – esta teoria consiste num desenvolvimento da teoria mista, reconhece a existência de elementos jurisdicionais e contratuais mas atribui uma grande importância à lei da sede do lugar da arbitragem.

A jurisprudência tem utilizado uma expressão para definir arbitragem, dizendo que a mesma é “*contratual na sua origem, privada na sua natureza, jurisdicional na sua função e pública no seu resultado*”<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> JARROSSON, FOUCHARD, GAILLARD, GOLDMAN entre outros defendem a natureza jurisdicional na arbitragem, por a decisão arbitral ser equiparada à sentença judicial. Para este tema *Vide* **RIBEIRO MENDES, Armindo**, Introdução às Práticas Arbitrais, Sebenta da disciplina de Práticas Arbitrais do Mestrado Forense da Universidade Católica, Escola de Lisboa, disponível em <http://arbitragem.pt/estudos/index.php>

<sup>48</sup> A natureza contratual da arbitragem é defendida pelo PROFESSOR LIMA PINHEIRO, pois entende que a mesma tem origem na vontade das partes.

<sup>49</sup> A natureza processual é defendida por REMÉDIO MARQUES, que entende que “*a arbitragem é uma forma de hetero-composição de um conflito de interesses atribuída pelas partes*” e que a convenção de arbitragem se traduz num negócio jurídico processual, por se tratar de uma manifestação/ expressão de autonomia negocial das partes.

<sup>50</sup> Expressão utilizada pelo Supremo Tribunal de Justiça, no Acórdão de 18 de Janeiro de 2000, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt). Tendo sido, também, uma expressão utilizada por **CORTEZ, Francisco** in “A arbitragem voluntária em Portugal”, O Direito, 1992, IV, pp.555.



Assim, a Constituição da República Portuguesa consagra no Artigo 209.º n.º 2 a categoria de Tribunais Arbitrais, os quais ao abrigo do Artigo 202.º n.º 1 administram a justiça em nome do povo, pois os mesmos são entendidos como verdadeiros tribunais. No n.º 4 do mesmo Artigo, a Constituição da República Portuguesa prevê a possibilidade de “ (...) *institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos*”.

Desta forma, foi aprovada a Lei de Arbitragem Voluntária, Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, que foi actualmente revogada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro<sup>51</sup>. As alterações à Lei de 86 já eram desde há algum tempo estudadas. Em 2010, surgiu com SAMPAIO DE CAMELO uma proposta de lei, conhecida como o Projecto APA, através do qual se pretendia atribuir um carácter mais genérico e não tão limitativo ao objecto arbitrável. Foi neste sentido que, na proposta de lei de SAMPAIO DE CAMELO, se alargou a arbitrabilidade dos litígios. O critério de arbitrabilidade deixava de ser o facto de o litígio não respeitar a direitos indisponíveis, passando a ser utilizado o critério da patrimonialidade<sup>52</sup>, traduzindo-se num critério menos indeterminado. Este critério foi defendido no projecto APA, tendo o mesmo sido adoptado na nova lei de arbitragem voluntária no seu Artigo 1.º n.º 1 “ (...) *qualquer litígio respeitante a interesses de natureza patrimonial pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, à decisão de árbitros*”. No entanto, a nova lei de arbitragem voluntária admite no seu Artigo 1.º n.º 2 que a convenção de arbitragem diga respeito a litígios que não envolvam interesses de natureza patrimonial, desde que se possa quanto a eles celebrar transacções. Portanto, a nova Lei não é tão limitativa relativamente aos litígios que possam vir a ser objecto de convenção de arbitragem como a Lei de 86, que utilizava um conceito indeterminado, causando o mesmo, certos problemas neste âmbito.

Nesta medida, atendendo ao critério de arbitrabilidade previsto na nova Lei de 2011, os litígios relacionados com o direito do consumo enquadram-se no âmbito da sua previsão normativa. Assim, o facto de as normas que consagram direitos dos consumidores terem um carácter injuntivo, à luz do Artigo 16.º da Lei do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, não choca com a arbitrabilidade dos conflitos de consumo<sup>53</sup>. Podendo, assim, o consumidor

---

<sup>51</sup> Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro que aprova a Lei de Arbitragem Voluntária (*Vide Anexo VII*).

<sup>52</sup> A maioria dos sistemas já reconhecia que os litígios que não envolvessem um interesse económico não podiam ser submetidos à arbitragem, *vide GAILLARD, Emmanuel, SAVAGE, John in* “Fouchard, Gailard, Goldman on International Commercial Arbitration”, Kluwer Law International, 1999, pp. 340 e ss.

<sup>53</sup> Esta questão coloca-se no plano do direito aplicável pelos árbitros à questão de mérito, pois as normas legais imperativas que consagram tais direitos não podem ser afastadas por mero efeito da vontade das partes, mesmo que se tenha concedido autorização aos árbitros para julgarem segundo os juízos de equidade. O mesmo sucede com o estabelecido no diploma que regula o regime das Cláusulas Contratuais



fazer uso deste mecanismo para obter uma defesa, mais rápida e com menores custos, dos seus direitos. Porém, o regime dito comum de arbitragem pressupõe a igualdade fundamental das partes. Ora, isso não acontece na arbitragem de consumo, pois como temos vindo a notar o consumidor carece de uma protecção especial face às empresas, não se encontrando num plano de igualdade. Para o efeito da presente dissertação, consumidor é “*todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”<sup>54</sup>. Esta definição não restringe o adquirente dos produtos/serviços às pessoas singulares, podendo tratar-se de pessoas colectivas fora do seu uso profissional.

Qual a razão pela qual os consumidores devem optar pelos ADR, e em especial pela arbitragem? Porquê a arbitragem nas relações de consumo?

Nas relações de consumo estão, por via de regra, em causa certos interesses que por si justificam o recurso a este mecanismo de resolução alternativa de litígios. Uma das principais razões consiste na libertação da sobrecarga que os nossos Tribunais atravessam. Desde os anos 80, que os Tribunais portugueses se encontram “inundados” com processos judiciais. Os consumidores, ao optarem pelos ADR, estão em grande parte, a aliviar os nossos tribunais, uma vez que estes litígios são designados como “pequenos litígios” ou “litígios de baixo valor”, não se justificando o recurso aos tribunais, quando os mesmos podem ser resolvidos por uma via alternativa. Os ADR conferem uma melhor protecção ao consumidor neste tipo de litígios, existindo uma verdadeira e efectiva tutela dos seus direitos. A arbitragem consagra uma importante garantia do consumidor. Mas não é só ao consumidor que são conferidos benefícios mediante a utilização dos ADR, as empresas também beneficiam com a resolução dos litígios pelos ADR, pois o carácter de confidencialidade, é uma característica do processo arbitral e protege a imagem da empresa envolvida no litígio, salvaguardando-se a sua clientela.

---

Gerais (Decreto – Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro) no Artigo 21.º alínea h) ao prever a proibição absoluta, nas relações com consumidores finais, cláusulas que “*excluem ou limitem de antemão a possibilidade de requerer tutela judicial para situações litigiosas que surjam entre os contratantes ou prevejam modalidades de arbitragem que não assegurem as garantias de procedimento estabelecidas na lei*”. Porém esta disposição legal não exclui a arbitrabilidade dos litígios de consumo, apenas se quer garantir a não inserção de cláusulas que excluam ou limitam a possibilidade dos consumidores recorrerem aos Tribunais. Desta forma, pretende-se conferir uma competência concorrente aos Tribunais Arbitrais.

<sup>54</sup> Vide Artigo 2.º n.º 1 da Lei do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.



Nesta medida, sendo o consumidor a parte mais “fraca” neste tipo de litígios, por regra, não irá optar pela arbitragem *ad hoc*, devido às despesas e custos que acarreta, mas pela arbitragem institucionalizada, a qual se mostra mais vantajosa para a resolução de litígios de consumo. A arbitragem institucionalizada, prevista no Artigo 62.º da LAV de 2011, consiste numa vantagem para os consumidores, na medida em que implica o acordo quanto às regras de processo, consagradas no Regulamento<sup>55</sup> de Arbitragem do Centro de Arbitragem onde o litígio será dirimido.

É da competência do Ministro da Justiça, de acordo com o Decreto – Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, a criação de Centros de Arbitragem.<sup>56</sup> Para além disso, prevê-se a isenção de preparos e custas na execução quando se pretende obter o cumprimento de sentenças condenatórias proferidas nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>55</sup> Vide por exemplo o Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. (Vide Anexo VIII)

<sup>56</sup> Os Centros de Arbitragem irão ser abordados no capítulo seguinte.



### iii. Admissibilidade e natureza das cláusulas compromissórias na Arbitragem de Consumo<sup>57</sup>

A submissão de um litígio de consumo aos Tribunais Arbitrais depende da celebração de uma convenção de arbitragem. A convenção de arbitragem consiste num acordo entre as partes, em que as mesmas submetem à decisão de um árbitro ou árbitros “*um litígio actual ainda que afecto a um tribunal do Estado*”<sup>58</sup> – compromisso arbitral – ou “*litígios eventuais emergentes de uma determinada relação jurídica contratual ou extracontratual*”<sup>59</sup> – cláusula compromissória.

Ora, a convenção de arbitragem é um contrato e como tal encontra-se sujeita ao Princípio da Liberdade Contratual consagrado no Artigo 405.º do Código Civil. Este princípio engloba além da liberdade de contratar a liberdade de não contratar. Assim, não se pode impor a celebração de uma convenção de arbitragem, a mesma tem que ter origem na vontade das partes.

Desta forma, as declarações de adesão por parte das empresas aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não são entendidas como uma convenção de arbitragem. Aliás, estas declarações não implicam a desnecessidade de celebração de uma convenção de arbitragem, *a posteriori*, para que o litígio venha a ser resolvido no Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. No ordenamento jurídico português existe uma figura próxima, a declaração unilateral de adesão prévia, adoptada por alguns Centros de Arbitragem de Consumo. No entanto, esta figura não é uma cláusula compromissória, pois não existe contra-parte, trata-se de uma vinculação genérica.<sup>60</sup> Pelo facto de ser unilateral, necessitará de uma aceitação posterior, dessa forma não comporta o efeito normal da convenção de arbitragem. Ainda que assim não se entendesse, a LAV apenas prevê duas modalidades de renúncia aos tribunais judiciais, não incluindo a mera promessa de convenção de arbitragem.

---

<sup>57</sup> As lei nacionais podem conter restrições à arbitrabilidade de certos litígios. Em França, as cláusulas compromissórias são inválidas quando se trate de arbitragem interna, já assim não é, se se tratar de uma arbitragem internacional. Para este tema *Vide POUNDRET, Jean-François, Besson, Sébastien in “Comparative Law of International Arbitration”, 2e, Thomson, 2007, pp. 366.*

<sup>58</sup> *Vide* Artigo 1.º n.º 3 da nova Lei de Arbitragem Voluntária, aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro.

<sup>59</sup> Cfr. Nota de rodapé anterior.

<sup>60</sup> Dário Moura Vicente entende esta figura como uma promessa de celebração de convenção arbitral, *in* A Manifestação do Consentimento na Convenção de Arbitragem, 2002, pp. 998.



Assim, caso a parte que aderiu previa e genericamente não concorde na celebração de convenção de arbitragem, os efeitos serão apenas obrigacionais e não processuais.<sup>61</sup> Daí não se poder fazer uso da exceção de preterição de tribunal arbitral, prevista no Artigo 494.º j) conjugada com os Artigos 495.º e 288.º n.º 1 alínea e) do Código de Processo Civil.

Nas relações de consumo é comum utilizar-se os chamados contratos de adesão, porém estes não comportam uma forma exclusiva deste tipo de contratação. Muitas vezes, os contratos nas relações de consumo surgem mediante a negociação entre as partes. Ora, a cláusula compromissória pode surgir, quer nos contratos de adesão, quer nos contratos negociados por ambas as partes.

O Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa prevê a necessidade de se inserir nos contratos, em que se utilizem cláusulas contratuais gerais, uma cláusula compromissória designando como competente o Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem, à luz do Artigo 6.º n.º 3 Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Lisboa, doravante “Regulamento Lisboa”.

Esta previsão é admissível à luz do regime das Cláusulas Contratuais Gerais (Decreto – Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, doravante “C.C. Gerais”)?

Ora, o Artigo 21.º alínea h) das C. C. Gerais consagra o seguinte: *“São em absoluto proibidas, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que excluem ou limitem de antemão a possibilidade de requerer tutela judicial para situações litigiosas que surjam entre os contraentes ou prevejam modalidade de arbitragem que não assegure as garantias de procedimento estabelecidas na lei”*<sup>62</sup>. Ora, a primeira parte da alínea *supra* transcrita visa evitar situações de desigualdade material entre os contraentes, proibindo a sujeição da parte mais frágil a uma cláusula que implique a renúncia expressa e prévia à tutela jurisdicional.<sup>63</sup> Porém a segunda parte da mesma alínea tende a admitir o recurso à arbitragem.

---

<sup>61</sup> Os efeitos de celebração de convenção de arbitragem são essencialmente processuais.

<sup>62</sup> Segundo Dário Moura Vicente, o legislador pretendeu criar uma competência concorrente com a dos tribunais judiciais. Em sentido contrário decidiu o Supremo Tribunal de Justiça, no Acórdão de 4 de Outubro de 2005, no qual decidiu que a convenção preenchia todos os requisitos exigidos na LAV, e considerou a mesma válida, disponível in <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/dc750c1cf5660e4f802570a70030122c?OpenDocument>

<sup>63</sup> Importar referir que a Comissão Europeia na Recomendação n.º 98/257/CE de 30 de Março relativa ao princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de conflitos de consumo refere que *“a utilização da via extrajudicial só pode privar o consumidor do seu direito de acesso aos tribunais se este o aceitar expressamente, e pleno conhecimento de causa, e posteriormente à emergência do litígio”*.



Como se concilia a primeira com a segunda parte da alínea h) do Artigo 21.º das C. C. Gerais?

Ora, a primeira parte considera nula uma cláusula que preveja a renúncia prévia à tutela jurisdicional, já a segunda parece admitir a cláusula compromissória, atribuindo um poder de julgar exclusivo aos Tribunais Arbitrais. Nesta medida existe um conflito entre a primeira e a segunda parte da alínea *supra* mencionada. A solução deste problema poderia partir da possibilidade de se admitir, nos contratos de consumo, uma cláusula de opção a favor dos consumidores. Assim, quando houvesse um litígio, o consumidor optaria ou pela via judicial ou pela via arbitral.<sup>64</sup> Portanto, essa opção ficaria ao arbítrio do próprio consumidor, uma vez que é a parte mais débil da relação de consumo.

A Jurisprudência analisou este problema, no âmbito da relação entre comerciantes, nomeadamente no Acórdão de 25 de Março de 1999, do Supremo Tribunal de Justiça<sup>65</sup>, o qual no seu sumário refere “*É eficaz, uma cláusula compromissória arbitral aposta num contrato por mera adesão de um dos contraentes, quando se possa afirmar que o aderente não podia ignorar a referida cláusula em face das circunstâncias em que aderiu*”.<sup>66</sup>

Houve um caso paradigmático relacionado com as relações de consumo, o caso “*Mostaza Claro*”<sup>67</sup>. O problema consistia na possibilidade de invocar a nulidade de convenção de arbitragem numa acção de anulação de decisão arbitral. Isto é, ocorreu um litígio, as partes submeteram a sua resolução a um tribunal arbitral, de acordo com o previsto na cláusula compromissória, o tribunal decidiu contra o consumidor. Este não satisfeito com a decisão, impugnou a decisão arbitral e invocou a nulidade da convenção de arbitragem, não tendo, no entanto invocado a mesma durante o procedimento arbitral.<sup>68</sup>

---

<sup>64</sup> RAÚL VENTURA in Convenção de Arbitragem, Revista Ordem dos Advogados, 1986, pp 363, refere que “(...) não vejo razões para invalidar a admissibilidade deste tipo de cláusulas no Direito Português”. No regime das C.C. Gerais é admissível o recurso à arbitragem, desde que exista liberdade de opção por parte do consumidor e que se encontrem asseguradas as garantias do procedimento arbitral previsto na lei.

<sup>65</sup> Disponível in <http://biblioteca.mj.pt/AcordaoSTJ.aspx?DocId=AF33B317BF36E78880256C0C005F035F>

<sup>66</sup> Para o desenvolvimento da análise deste Acórdão vide Anexo XI.

<sup>67</sup> Os consumidores e o trabalhadores são, por regra, a parte mais fraca nas relações contratuais. Por isso, a maioria dos Estados prevê um regime proteccionista no seu regime interno e o Direito Internacional Privado tende a assegurar a implementação dessa protecção. O Tribunal de Justiça Europeu considerou, que a Directiva n.º 93/13/CEE, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores, se opõe que um consumidor fique vinculado por uma cláusula de arbitragem inserida num contrato de consumo. Para este tema Vide **KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, RIGOZZI, António** in “*Arbitrage International Droit et Pratique à la lumière de la DIP*”, 2e édition, Editions Weblaw, Berne, 2010.

<sup>68</sup> O Caso “*Mostaza Claro*” devido à sua importância será desenvolvido no capítulo relativo à Jurisprudência.



Em suma, vimos que é admissível a inserção de cláusula compromissória nas relações de consumo, à luz do regime das C. C. Gerais, apesar de, nesse mesmo regime, existir um conflito entre a primeira e a segunda parte da alínea aqui aplicável, que acaba por ser resolvido com a solução proposta de se inserir, não uma cláusula que limite ou vincule o consumidor à via judicial ou arbitral, mas mediante uma cláusula de opção, ficando do lado do consumidor a escolha quanto à preferência de uma dessas vias.



#### IV. Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo<sup>69</sup>

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo surgiram com o objectivo de criar uma maior proximidade entre o Estado e os cidadãos, devido às crescentes “*dificuldades de funcionamento dos Tribunais, entorpecidos numa lentidão que torna injusta, em termos práticos, a mais certa das justiças*”<sup>70</sup>. Assim, surgiram os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo como resposta à necessidade de uma maior acessibilidade, proximidade, celeridade, equidade e efectividade dos litígios.

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo abarcam, quer os casos em que os cidadãos não podem recorrer aos Tribunais Judiciais por razões de natureza económica, quer os casos em que os litígios são de baixo valor e por isso não são subsumíveis aos Tribunais Judiciais. Este último caso abrange os conflitos de consumo.

Contudo, devem ser adoptadas certas medidas que promovam e facilitem o diálogo entre as empresas e os consumidores. É necessário que se transmita uma informação adequada a fim de prevenir os conflitos entre as empresas e os consumidores. É este o papel das Associações de Consumidores e dos Centros de Informação das Autarquias, informar os consumidores melhorando o seu bem-estar e prevenindo litígios.

Esta necessidade levou à criação de um Projecto Piloto em 1989, ao abrigo de uma acção da Comissão Europeia, a qual pretendia melhorar as condições de acesso à justiça no âmbito dos conflitos de consumo. O Projecto Piloto surgiu por iniciativa de vários organismos, tais como: a Comissão Europeia, a Câmara Municipal de Lisboa, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, o Instituto de Consumidor e a União das Associações de Comércio e Serviços de Lisboa e foi posteriormente, em 1993, consolidado pelo Ministério da Justiça e pelas Secretarias de Estado do Comércio e da Defesa do Consumidor. Desta forma, foi o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa o pioneiro e o mesmo vai ser alvo de análise no presente capítulo.

Porquê a opção pela arbitragem? Aquando o Projecto-piloto optou-se pela arbitragem e não por outro ADR, por a Lei de Arbitragem Voluntária Institucionalizada dispensar vários

---

<sup>69</sup> O Decreto – Lei n.º 60/2011, de 6 de Maio cria a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada.

<sup>70</sup> In Os Centros de Arbitragem de Resolução de Conflitos de Consumo, Isabel Mendes Cabeçadas, Directora do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.



formalismos exigidos no processo civil e por permitir um procedimento mais simplificado, acessível e célere mas conferindo eficácia às suas decisões.

No que concerne ao funcionamento do Centro de Arbitragem, este é composto por um Tribunal Arbitral e por um Serviço de Apoio Jurídico. O Tribunal Arbitral é composto por um árbitro único, que é designado pelo Conselho Superior de Magistratura. O Serviço de Apoio Jurídico visa auxiliar o Tribunal Arbitral, designadamente na prestação de informação às empresas e aos consumidores, recebe e faz a triagem das reclamações e instrui os processos tendo em vista a fase da conciliação e da arbitragem.

Importa salientar que o poder dos árbitros emerge do acordo das partes e como tal não são dotados de *jus imperii*, “*por ser privada a fonte da sua legitimação, os árbitros não dispõem, como os juízes estaduais, de competência coerciva, estando-lhes vedada a prática de actos que envolvam ou pressuponham a soberania*”<sup>71</sup>.

Para que o litígio seja admitido no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é necessário que se verifiquem certos requisitos, tais como: o litígio esteja relacionado com o fornecimento de bens ou serviços por profissionais aos consumidores, atendendo à definição de consumidor do Artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, Lei do Consumidor; o valor do litígio não pode ser superior a €5.000,00 (Cinco mil Euros) e que o litígio tenha surgido na Área Metropolitana de Lisboa<sup>72</sup>.

Primeiramente, existe a possibilidade do conflito ser resolvido por mediação, mediante a intervenção dos Juristas Assistentes. Se as partes não chegarem a um acordo por esta via, são chamadas ao Centro a fim de se proceder a uma tentativa de conciliação. Para este efeito, à empresa chamada ser-lhe-á entregue uma cópia da reclamação e será informada que pode proceder à respectiva contestação, que pode ser realizada por via escrita ou oral. Permite-se ainda que se apresentem testemunhas. Finda a tentativa de conciliação, se se tiver chegado a um acordo, este será lavrado em acta e posteriormente será homologado pelo Juiz – Árbitro. Para o caso em que as partes não chegaram a um acordo, seguir-se-á a fase de julgamento.

Assim, não tendo sido o litígio dirimido pela via da mediação e da conciliação, prossegue-se para a fase de julgamento. Ora, esta fase, que decorre no Tribunal Arbitral do

---

<sup>71</sup> In A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Maria José Capelo, Assistente da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, pp. 31.

<sup>72</sup> A admissibilidade dos litígios de consumo aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo estão circunscritos ao território onde surjam, ou onde o consumidor tenha o seu domicílio. Existem Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo espalhados pelo país.



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, pressupõe a existência de uma convenção de arbitragem. A convenção de arbitragem consiste numa aceitação expressa por ambas as partes da submissão do litígio ao Tribunal Arbitral. Quando a aceitação é por parte das empresas denomina-se de “adesão”, podendo ser uma adesão pontual ou plena consoante se refira a um litígio actual ou a um litígio presente ou futuro respectivamente. Quando as empresas aderem plenamente ao Centro de Arbitragem, ficam a constar de uma lista e é-lhes permitido afixar o símbolo que identifica a adesão ao mesmo. Desta forma, transparecem a ideia de que estão disponíveis ao diálogo com os consumidores, garantindo confiança nos seus produtos.

A resolução de litígios por esta via não pressupõe a obrigação de constituição de mandatário. Quanto ao julgamento em si, é feito pelo árbitro único do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que é designado pelo Conselho Superior da Magistratura, ao qual é remetido o processo já instruído com a indicação sumária do objecto do litígio, dos factos alegados pelas partes, dos meios de prova, dos respectivos fundamentos e da convenção de arbitragem. Todas as peças apresentadas no Tribunal Arbitral são elaboradas através de formulários<sup>73</sup> do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, sendo afastadas certas formalidades. No entanto, no decurso de todo o procedimento tem-se em consideração os princípios fundamentais relativos ao processo, nomeadamente o Princípio da Igualdade e do Contraditório. São admitidos todos os meios de prova admitidos no processo civil, contudo é mais recorrente a existência de prova documental, a confissão e o exame directo.

A sentença é proferida de forma oral, ditada para a acta, sucintamente fundamentada e a sua cópia entregue, depois de assinada pelo Juiz – Árbitro, a cada uma das partes, ficando o original arquivado no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. O Juiz – Árbitro pode julgar segundo o direito constituído ou segundo juízos de equidade, tendo predominância o Princípio da verdade material.

Assim, e após a análise da actuação e respectivo procedimento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo na resolução de litígios podemos verificar, que se trata de uma forma eficiente de dirimir os litígios e vantajosa para as partes. O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo tem obtido bons resultados devido à eficácia de todo o processo, à existência de um grupo jurídico que faz uma triagem e instrui os respectivos processos, de forma imparcial, ao Tribunal Arbitral. Esse Tribunal é presidido por um árbitro único, magistrado especializado em Direito do Consumo, o que confere garantias de uma melhor

---

<sup>73</sup> Vide Anexo IX.



resolução do litígio. É utilizado um procedimento simplificado face aos Tribunais Judiciais, dispensando-se certas formalidades. Em suma, consegue-se fazer uma justiça de proximidade de forma célere e eficaz.

No caso de a sentença proferida pelo Tribunal Arbitral não ser cumprida, a mesma serve de título executivo, devendo ser apresentada no Tribunal Judicial para execução imediata.<sup>74</sup> Para efeitos de reconhecimento e execução de sentenças arbitrais de consumo existem acordos de cooperação transfronteiriços com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nomeadamente Lisboa – Madrid; Portugal – Espanha; Fin Net<sup>75</sup> e entre os Estado Membros existe a EEJ – NET<sup>76</sup>.

No entanto deve existir uma harmonização entre os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e a Lei de Arbitragem Voluntária, pois as partes ao submeterem o litígio ao Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo estão a aceitar o respectivo regulamento de arbitragem. Cada Centro de Arbitragem tem o seu regulamento, podendo haver diferenças entre eles.

Neste sentido, cumpre fazer uma breve análise ao Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa<sup>77</sup> e ao Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra<sup>78</sup>.

É concedido aos consumidores o direito de reclamar junto dos Centros de Arbitragem ou nas Associações de Consumidores, podendo posteriormente a empresa contestar essa reclamação, nos termos do Artigo 8.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra, doravante “Regulamento Coimbra” e do Artigo 11.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, doravante “Regulamento Lisboa” respectivamente. Apesar de o consumidor ser considerado a parte mais frágil da relação jurídica nos litígios de consumo, é sempre necessária a existência de uma convenção de arbitragem, de acordo com o Artigo 6.º do Regulamento Coimbra e Artigo 5.º

---

<sup>74</sup> Segundo o Decreto – Lei n.º 103/91 de 8 de Março os exequentes estão isentos de preparos e custas na execução para obter o cumprimento das sentenças do Tribunal Arbitral.

<sup>75</sup> É uma rede, que surgiu em 2001, tendo em vista a resolução de litígios entre prestadores de serviços financeiros e consumidores, como por exemplo, bancos, seguradoras etc... Esta rede abrange toda a União Europeia, Islândia, Liechtenstein e Noruega.

<sup>76</sup> Consiste numa rede internacional com vista a resolução de litígios transfronteiriços de forma rápida e eficaz, criada em 2000 (Jornal Oficial C155 06.06.2000).

<sup>77</sup> Vide Anexo VIII.

<sup>78</sup> Vide Anexo X.



n.º 1 do Regulamento Lisboa, para que se possa submeter o litígio à arbitragem nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, pois “*o acesso à arbitragem institucionalizada deve ser possível nos mesmos moldes em que é possível a arbitragem ad hoc*”<sup>79</sup>”.

Ambos os regulamentos prevêm a possibilidade de as empresas aderirem previamente ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e ao respectivo regulamento<sup>80</sup>, obrigando-se a submeter o eventual litígio ao Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem, desde que haja acordo por parte do consumidor. A adesão é sujeita a publicação no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, tornando-se assim num benefício, uma vez que transmite credibilidade e confiança aos consumidores devido à celeridade e gratuidade dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.<sup>81</sup>

Os regulamentos estabelecem sanções relativamente às empresas, quando estas não respeitam a decisão proferida pelo Juiz – Árbitro. No entanto, a sanção referida é meramente acessória, funcionando como “instrumento de ameaça”, uma vez que a decisão é exequível. A sanção aplicada nestes casos passa pela obrigação de as empresas, que não cumprem a decisão arbitral, retirarem o símbolo de adesão ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e conseqüentemente o seu nome será retirado da lista publicada nesse mesmo Centro de Arbitragem.<sup>82</sup>

Contudo, a adesão por parte das empresas ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo não produz efeitos para o consumidor, isto é, como o consumidor não interveio, não se pode fazer valer dessa declaração de adesão. Ora, de acordo com as regras previstas no Código Civil, nomeadamente no Artigo 406.º n.º 2, um acordo de vontades apenas produz efeitos *inter partes* e apenas nos casos e termos especialmente previstos na lei abrange terceiros.

---

<sup>79</sup> In Maria José Capelo, A lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, pp.35.

<sup>80</sup> Cfr. nomeadamente o Artigo 7.º do Regulamento Coimbra e o Artigo 6.º Regulamento Lisboa.

<sup>81</sup> A Lei de Arbitragem Voluntária apenas prevê como pressuposto de acesso à arbitragem a existência de convenção de arbitragem, logo a admissibilidade desta adesão não pode ser colocada em causa. No que concerne à declaração de adesão por parte da empresa – agente económico – a sua natureza jurídica não passa por uma cláusula compromissória, pois não houve uma subscrição pela parte contrária, nem por uma proposta contratual em que se dispensa a aceitação do reclamante para se considerar concluída a convenção de arbitragem. Em Espanha prevê-se a admissibilidade de uma oferta pública de submissão à arbitragem dos Centros de Arbitragem, mediante a iniciativa das empresas, no que toca a eventuais litígios com consumidores. Neste sentido, se a empresa subscreveu, previamente, uma declaração de oferta pública, a convenção arbitral dá-se por concluída quando o consumidor apresenta o pedido de submissão do litígio ao Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem. Assim, o acesso à justiça arbitral pressupõe sempre a existência de um acordo entre o reclamante (consumidor) e o reclamado (empresa).

<sup>82</sup> O Regulamento de Coimbra estabelece no Artigo 7.º n.º 4 “*O direito à utilização do símbolo cessa quando o interessado revogue a convenção, não respeite o compromisso nela assumido ou não cumpra voluntariamente a decisão arbitral transitada em julgado.*”. O Regulamento de Lisboa estabelece no Artigo 6.º n.º 5 “*Caso o agente económico não respeite a decisão que vier a ser tomada pelo Juiz – Árbitro ser-lhe-á retirado o direito a utilizar o símbolo distintivo do Centro bem como o de figurar na lista referida no número anterior.*”.



Ora, na Lei de Arbitragem Voluntária não se encontra consagrada nenhuma norma que estenda a eficácia a terceiros, que neste caso seria o consumidor. Desta forma, a empresa ao recusar-se a celebrar uma convenção de arbitragem, o consumidor não pode invocar a declaração de adesão, porque a mesma não lhe é oponível. No entanto, se existir um litígio entre uma empresa que subscreveu a declaração de adesão ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e um consumidor, nada o impede de recorrer aos Tribunais Judiciais para obter a resolução do seu litígio, não podendo a empresa invocar a exceção de preterição de Tribunal Arbitral, pela razão *supra* mencionada.

Porém, permite-se a inserção, na declaração de adesão prévia, de uma cláusula, em que o consumidor, seja o beneficiário deste compromisso assumido com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Neste caso, já se pode invocar a declaração de adesão, quando a empresa não queira submeter certo litígio ao Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.<sup>83</sup>

#### **TABELA COM DADOS ESTATÍSTICOS<sup>84</sup>**

<b>Total de casos colocados</b>	60.661	
<b>Informações (presenciais, escritas e telefónicas)</b>	45.854	
<b>Processos instruídos</b>	Total	14.807
<b>Processos resolvidos (mediação, conciliação e arbitragem)</b>		13.700
	Sentenças	4.091

<sup>83</sup> Vide Capítulo III – Meios Alternativos de Resolução de Litígios no Direito do Consumo, iii) admissibilidade de cláusulas compromissórias na Arbitragem de Consumo, pp. 30 – 31.

<sup>84</sup> Tabela e dados retirados do site <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/sections/apresentacao/estatisticas>



## **PARTICIPAÇÃO DAS EMPRESAS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

<b>Colaboração</b>	13.700
<b>Não colaboração</b>	950
<b>Adesões</b>	9.178

Importa referir que o sistema que temos vindo a tratar ao longo da presente dissertação consiste num complemento na resolução de litígios, que por vicissitudes várias não têm possibilidade de chegar aos Tribunais Judiciais, quer pela sua natureza, quer pelo seu valor. No entanto conseguem responder às necessidades da justiça e resolver os litígios de forma célere e eficaz, salvaguardando em tempo útil os direitos dos consumidores.



## V. A Mediação de Consumo

No capítulo II relativo aos Meios Alternativos de Resolução de Litígios à luz do Direito Comunitário, nomeadamente no tocante aos actos da Comissão Europeia relativos ao desenvolvimento dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo foi abordada a questão da mediação e analisada a Proposta e a Directiva do Parlamento e do Conselho Europeus, bem como o Código Europeu de Conduta dos Mediadores. Após ter sido feita uma abordagem da mediação a nível europeu iremos, agora, abordar a questão a nível nacional.

A mediação é utilizada nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo<sup>85</sup>, como vimos, como uma via de resolução do litígio. Se o litígio não for resolvido pela via da mediação então é sujeito a julgamento no Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. A mediação consiste, assim, numa fase preliminar ao julgamento.

No início da presente dissertação analisámos o conceito de mediação, cumpre agora analisar a sua natureza. Na mediação são as partes que dominam quer o problema quer o processo. O papel do mediador consiste na aproximação das partes de modo imparcial, tendo em vista a resolução de litígios. O mediador deve actuar num espírito de colaboração e de procura de um consenso adequado ao problema em causa. Um mediador é meramente um intermediário, não actua mediante qualquer vínculo de colaboração, dependência ou representação. É um profissional treinada em mediação que visa facilitar o diálogo, conduzindo a negociação das partes.

A mediação pode ocorrer de forma integrada no sistema de justiça ou ser extrajudicial. No ordenamento jurídico português existem vários sistemas que integram a mediação. A Lei dos Julgados de Paz, Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho prevê a mediação como uma fase do processo, que pode ocorrer entre as alegações e o julgamento, nos termos dos Artigos 49.º a 56.º. De notar, que a mediação opera sempre como uma fase facultativa, podendo ser afastada mediante requerimento das partes, nos termos do Artigo 49.º n.º 1 da Lei dos Julgados de Paz, ou pode ser afastada através de desistência das partes a qualquer momento, nos termos do

---

<sup>85</sup> A mediação também pode ser utilizada por outros organismos, de acordo com a Recomendação da Comissão Europeia 98/257/CE, de 30 de Março, relativa ao princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo, a qual é aplicada a quaisquer entidades que pretendam instituir procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo mediante serviços de mediação, comissões de resolução de conflitos ou de provedores de cliente, independentemente da denominação ou forma que revistam.



Artigo 55.º da referida Lei. O mesmo acontece na Lei de Mediação Penal, Lei n.º 21/2007, de 12 de Junho, a qual prevê a mediação como facultativa, nos termos do Artigo 3 n.º 5 e no Sistema de Mediação Familiar, nos termos do Artigo 2.º e 6.º.

No Código de Processo Civil, no Artigo 447.º - D n.º 4 e 5 estabelece-se uma “penalização” ao autor, que podendo optar por um ADR para a resolução do seu litígio, opte pela via judicial. Esta sanção prevê que o autor suporte as custas de parte.

Tem se discutido a possibilidade de se prever a mediação como obrigatória. Será que a obrigatoriedade da mediação choca com o disposto no Artigo 20.º da Constituição da República Portuguesa e no Artigo 6.º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem?

O entendimento maioritário tem sido em sentido negativo, prever a obrigatoriedade da mediação, trata-se de proporcionar uma afectação mais racional dos recursos de justiça e de uma nova abordagem ao conflito e à forma de resolução. O direito de acesso à justiça visa proibir que o Estado impeça os cidadãos de exercerem os seus direitos.

Porém, instituir-se a mediação como obrigatória, implica a exigência de certas garantias para os cidadãos, tais como: estabelecimento de um prazo e custos razoáveis, imparcialidade e independência do mediador e a protecção do conteúdo das sessões, garantido a confidencialidade das mesmas.

Contudo, a obrigatoriedade de mediação pode suscitar um problema, uma vez que não se obteve o acordo das partes, pois não nos podemos esquecer que na mediação são as partes quem têm o domínio do procedimento. Ora, não havendo o acordo inicial das partes, a obtenção de um resultado favorável no que toca ao litígio, pode tornar-se difícil.

Mais, as partes podem, ainda, acordar a submissão do seu eventual litígio à mediação, podendo este acordo vir acompanhado de uma convenção de arbitragem.<sup>86</sup> A validade desta convenção não é posta em causa, já o mesmo não se passa com os seus efeitos. O que acontece se uma das partes incumprir e não submete o litígio a mediação? Será que se pode estender o regime previsto no Artigo 494.º alínea j) do Código de Processo Civil?

A questão que aqui se coloca está intimamente relacionada com o acesso à justiça. Ora, não existindo lei que confira essa possibilidade, não se pode admitir que a vontade das partes

---

<sup>86</sup> São denominadas “*multi-step-clauses*”, pois as partes acordam na resolução do seu eventual litígio em várias fases.



exclua um direito fundamental constitucionalmente consagrado. Desta forma, os efeitos desse incumprimento deverão ser meramente obrigacionais.

Assim, o exposto quanto à mediação aplica-se, com as devidas adaptações, à mediação de conflitos de consumo. Em certas situações, a mediação surge como uma fase preliminar, e por vezes, até obrigatória de passagem com o intuito de se resolver o litígio. É o que se passa nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, os quais sujeitam o litígio a uma série de fases, antes do julgamento no Tribunal Arbitral do Centro, sendo uma delas, a mediação. Esta possibilidade permite que o litígio seja resolvido de forma mais célere e através de uma via alternativa não conflituosa para as partes. No caso de as partes chegarem a um acordo, no decorrer da mediação, este acordo poder vir a ser homologado pelo Tribunal, ficando desta forma o litígio dirimido.

Em suma, o esforço por parte da Comissão Europeia em implementar os ADR tem sido bem sucedido e cada vez mais os consumidores optam por vias alternativas a fim de resolverem os seus litígios. A mediação e a arbitragem têm tido um papel importante na crescente confiança dos consumidores nos ADR.



## VI. Direito Comparado:<sup>87</sup>

Depois de analisado o panorama nacional, importa analisar se existem sistemas semelhantes em outros países. A ação desenvolvida pela Comissão Europeia permitiu uma uniformização dos ADR, no entanto cada país adoptou formas diferentes de os concretizar.

Assim, iremos analisar o caso de Espanha e o de França atendendo à semelhança com o nosso ordenamento jurídico.

### ESPAÑA:

Em Espanha, os ADR têm tido um crescente desenvolvimento e aceitação ao longo dos anos. Existem situações, em que alguns dos ADR são obrigatórios no decorrer de um processo, é o caso da conciliação<sup>88</sup> nos processos laborais, a qual é realizada junto dos Serviços de Mediação da Administração Laboral. Mas não é só no caso dos processos laborais, também em outros processos, cujo valor da causa seja superior a €3.000,00 (Três mil Euros), é obrigatória a passagem pela conciliação logo após de se terem iniciado os trâmites processuais iniciais. Nesta fase, a conciliação é dirigida pelo próprio juiz, o qual tem como obrigação a promoção de um acordo.

Em Espanha, a arbitragem é característica do direito privado, no entanto tem sido alvo de um crescente desenvolvimento na via institucional, mediante os Departamentos Administrativos de Defesa do Consumidor e das Câmaras de Comércio.

No ordenamento jurídico espanhol, os ADR permitem a resolução de forma simples, célere e económica de todos os conflitos que venham a surgir entre consumidores e os agentes

---

<sup>87</sup> Para mais desenvolvimento deste tema, *vide* caso de Alemanha, **BÖCKSTIEGEL, Karl-Heinz, KRÖLL, Stefan Michael, NACIMIENTO, Patricia** in "Arbitration in Germany, The Model Law in Practice, Kluwer Law International", Wolters Kluwer, pp. 924. Para a Arbitragem Internacional *vide* Constantine, **REDFERN, Alan, HUNTER Martin** in "Redfern and Hunter on International Arbitration", 5e, Oxford, 2009, pp. 8 e ss.

<sup>88</sup> A conciliação é regulada pela Lei de Processo Civil e pela Lei do Procedimento Laboral. Para este tema *vide* **OROZCO PARDO, Guillermo, GONZÁLEZ, José Luís Pérez Serrabona**, "El Arbitraje de Consumo" in Revista Portuguesa de Direito do Consumo, N.º 50, pp. 22-79, Coimbra, 2007 e **CANDIL CANO, María Luisa**, "El sistema arbitral de consumo" in Revista de Derecho Mercantil, Madrid, N.º 236, pp. 637-662, Abril-Junio, 2000;



económicos, desde que não se relacionem com situações de lesão, intoxicação, morte ou de indícios razoáveis de delito, pois estas situações estão excluídas do âmbito dos ADR<sup>89</sup>.

Tal como no ordenamento jurídico português, em Espanha a arbitragem ou qualquer outro ADR visa evitar certos formalismos desnecessários e destacam-se pela sua celeridade e economia e pelo seu carácter voluntário e vinculativo.

A Constituição Espanhola consagra no seu Artigo 51.º, parágrafo 1 que “*os poderes públicos garantirão a defesa dos consumidores e dos utentes, protegendo, mediante procedimentos eficazes, a segurança, a saúde e os legítimos interesses económicos dos mesmos.*”. A Constituição Espanhola consagra, ainda, no seu Artigo 24.º uma protecção administrativa e judicial. Desta forma, surgiu a Lei n.º 26/1984, de 19 de Julho, a Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utentes, a qual define o sistema arbitral de conflitos de consumo, encarregando o Governo da Nação do respectivo estabelecimento. Assim, fica assegurada a resolução de conflitos de consumo através de uma via alternativa ao sistema judicial tradicional.

As partes que pretenderem submeter o seu litígio à arbitragem devem manifestar essa mesma vontade através da celebração de uma convenção de arbitragem, devendo ser voluntária e constar de documento escrito assinado pelas partes. No fim da arbitragem, o árbitro profere uma decisão, denominada de “laudo”, que deverá também constar de documento escrito e assinado pelos árbitros. A arbitragem encontra-se sujeita aos princípios da igualdade, do direito de ser ouvido e do contraditório. A Lei n.º 60/2003, de 23 de Dezembro consagra o regime previsto para a arbitragem e todos os procedimentos que se têm que verificar para a resolução de um litígio através da via arbitral. Esta lei é aplicável aos mecanismos de arbitragem especiais, designadamente à arbitragem em matéria de defesa do consumidor, a qual resolve os litígios de consumo de bens e serviços referidos na Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Utentes acima mencionada.

Devido à crescente importância e sucesso que reveste a arbitragem de conflitos de consumo em Espanha, foi implementado *ab initio* um projecto-piloto para a resolução destes litígios. Assim, em 1986 surgiram as Juntas Arbitrais de Consumo<sup>90</sup>, as quais tinham um

---

<sup>89</sup> Existem certos litígios que não podem ser resolvidos pela via da conciliação ou da arbitragem, tais como: litígios que tenham sido objeto de decisão judicial definitiva; matérias de direitos indisponíveis e questões que envolvam pessoas que não possam agir por si próprias, como os menores ou incapazes.

<sup>90</sup> As Juntas Arbitrais de Consumo foram constituídas por meio de Acordos do Instituto Nacional do Consumo Espanhol, juntamente com as Administrações Públicas.



âmbito territorial distinto. As actividades das Juntas Arbitrais de Consumo foram sujeitas a uma avaliação considerando certos aspectos, tais como: o âmbito territorial, o público alvo e o conhecimento por parte dos consumidores da quantidade e da forma de resolução das reclamações a elas remetidas, o estado de desenvolvimento da política de consumo nas Administrações Públicas, a implementação de associações de consumidores entre outros...

A arbitragem pode guiar-se por critérios de direito ou de equidade. Por regra, o árbitro segue a lei que se encontrar em vigor, a menos que haja uma autorização expressa das partes para o árbitro recorrer a critérios de equidade. O critério de equidade tem sido utilizado na arbitragem institucional, na matéria de defesa do consumidor.

## **FRANÇA:**

Em França<sup>91</sup> existem dois tipos de ADR, a mediação e a conciliação<sup>92</sup>, ambas facultativas. A mediação pode ocorrer no âmbito judicial e extra-judicial. Quando se recorre à mediação judicial, esta é regulamentada nos Artigos 131.º n.º 1 e seguintes do Código de Processo Civil e é o juiz, quem assume o respectivo controlo, isto é, se as partes acordarem o juiz pode recorrer à mediação, designando um mediador, que será um terceiro imparcial e independente. Existe um limite temporal para o decurso da mediação, esta não pode exceder 3 meses. Os encargos financeiros da mediação ficam a cargo das partes, que por regra, pagam um provisão inicial a menos que tenham dificuldades financeiras, e nesse caso podem beneficiar do sistema de assistência judiciária<sup>93</sup>. Por outro lado, a mediação extra-judicial não tem uma regulamentação específica.

Quanto ao outro ADR utilizado no ordenamento jurídico francês, a conciliação, esta tem como fim último o termo de um conflito mediante uma solução aceite pelas partes e

---

<sup>91</sup> Em França, a jurisprudência não admitia as cláusulas compromissórias no direito civil. Só em 2001 foram admitidas, mas apenas “*nos contratos celebrados por causa de uma atividade profissional*”. No entanto no âmbito do direito comercial, as cláusulas compromissórias são válidas desde 1925.

<sup>92</sup> No ordenamento jurídico francês, pode-se prever, num acordo entre as partes, o recurso a um meio alternativo de resolução de litígio, desde que não se estabeleça uma exclusão de um outro qualquer recurso a um tribunal, pois nessa medida estaria a privar ou limitar o direito de acesso à justiça.

<sup>93</sup> Nestes tipos de ADR não é necessário recorrer a um advogado. O sistema de assistência judiciária pode ser concedido às transacções efectuadas antes de qualquer instância judicial e às mediações que ocorram no âmbito judicial, nos termos do Artigo 10.º da Lei de 10 de Julho de 1991.



interessados. É permitido às partes recorrer à conciliação perante um conciliador<sup>94</sup> extrajudicial. No entanto, tal só acontece no caso de o litígio incidir sobre direitos livremente disponíveis pelas partes. No âmbito judicial, entende-se a conciliação como um acordo entre as partes, mediante um juiz, de modo a resolver um litígio através de um solução negociada e não imposta por uma autoridade judicial.<sup>95</sup> A conciliação é um meio alternativo de resolução de litígios gratuito.

Deste modo existem dois tipos de conciliação:

- 1) A tentativa prévia de conciliação no tribunal de instância e no tribunal de proximidade: o seu procedimento passa por o requerente formular um pedido, dirigido ao tribunal, o qual pode ser feito oralmente ou mediante o envio de uma carta simples. Posteriormente, as partes são convocadas pelo oficial de justiça. Se este procedimento originar a uma conciliação, o auto deverá ser assinado pelas partes, pelo juiz e oficial de justiça. Se não houver conciliação, o procedimento pode conduzir o litígio a julgamento imediato, desde que haja acordo das partes.
- 2) A conciliação ordenada durante a instância com o acordo das partes: no caso de haver acordo das partes, o tribunal pode designar um conciliador a fim de promover a tentativa de conciliação. É fixado um limite de tempo para esta tentativa, prazo máximo de 1 (Um) mês, podendo ser renovada uma vez. As partes são recebidas pelo conciliador e em caso de acordo, este deve ser homologado pelo juiz. Se não houver acordo procede-se a resolução do litígio de forma tradicional.

O ordenamento jurídico francês, para os litígios que surjam das relações de consumo criou o *Boîte Postale 5000 – 75000 Paris – França*. Este endereço visa conceder informação, orientação aos consumidores e ainda a resolução mediante acordo dos litígios de matéria de consumo. Este endereço abrange as associações de consumidores, as organizações profissionais e a administração, nomeadamente a Direcção Departamental da Concorrência, do Consumo e da Repressão das Fraudes e é um mecanismo gratuito.

---

<sup>94</sup> No decorrer da conciliação, os conciliadores recebem as partes, podendo estas ser assistidas. Têm um dever de agir com total confidencialidade e o acordo que surgir, pode adquirir força executória desde que tal seja solicitado ao juiz.

<sup>95</sup> Permite-se ao juiz de instância e ao tribunal a designação, mediante um acordo das partes, de um conciliador de justiça. Este tem uma função de auxiliar de justiça, encontra-se inscrito numa lista elaborada pelo primeiro presidente do tribunal de recurso mediante proposta do juiz de instância.



## VII. Jurisprudência

### Caso C-168/05 *Elisa María Mostaza Claro Vs Centro Móvil Milenium SL*<sup>96</sup>

Este caso diz respeito a um contrato celebrado em Maio de 2002 entre um consumidor, a Senhora *Mostaza Claro*, e uma operadora de telecomunicações. O contrato continha uma cláusula compromissória, a qual dispunha que os futuros litígios deveriam ser dirimidos através da Associação Europeia de Arbitragem de Direito e Equidade<sup>97</sup>. Entretanto surgiu o litígio, uma vez que a Senhora *Mostaza Claro* não cumpriu o período mínimo de subscrição do serviço e como tal, a empresa iniciou o procedimento arbitral a fim de dirimir tal litígio. Foi -lhe conferido um período de 10 dias para que recusasse o procedimento arbitral, tal não aconteceu, pois a Senhora *Mostaza Claro* apresentou argumentos face ao litígio em causa. Ora, o Tribunal Arbitral decidiu contra a Senhora *Mostaza Claro* e a favor da empresa. A Senhora *Mostaza Claro* recorreu da decisão contestando a decisão arbitral e argumentando que a convenção de arbitragem era nula e inválida devido à natureza abusiva da cláusula de arbitragem.

A *Audiencia Provincial de Madrid* confirmou a natureza desleal da cláusula compromissória. Porém, de acordo com a Lei Espanhola a Senhora *Mostaza Claro* deveria ter invocado a invalidade da convenção de arbitragem no decorrer do procedimento arbitral. Ora, neste sentido, o Tribunal Espanhol remeteu para apreciação do Tribunal de Justiça da União Europeia a seguinte questão:

**Pode a protecção dos consumidores, ao abrigo da Directiva 93/13/CEE, obrigar o Tribunal, perante uma acção de anulação de uma decisão arbitral, com o intuito de determinar se a convenção de arbitragem é nula e tendo em vista a anulação da sentença arbitral, caso se verifique que a convenção de arbitragem contém uma cláusula abusiva em detrimento do consumidor, tendo essa questão sido levantada na acção de anulação, mas não tendo sido suscitada pelo consumidor no processo de arbitragem?**

O Tribunal de Justiça da União Europeia respondeu afirmativamente a esta questão e defendeu que a Directiva 93/13/EEC, de 15 de Abril de 1993 relativa a cláusulas abusivas nos

---

<sup>96</sup> Disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62005J0168:EN:HTML>

<sup>97</sup> The European Association of Arbitration in Law and in Equity (AEADE)



contratos de consumo deve ser interpretada no sentido de que, se esta questão for colocada num tribunal nacional durante uma acção de anulação da decisão arbitral, deve-se determinar se a convenção de arbitragem é nula, e anular a decisão arbitral que se baseie numa convenção de arbitragem que contenha uma cláusula abusiva para o consumidor, apesar de a invalidade da convenção não ter sido suscitada no decurso do procedimento arbitral, mas apenas na acção de anulação da decisão arbitral.

Para este efeito teve-se em consideração a seguinte legislação<sup>98</sup>:

- Artigo 3.º n.º 1 da Directiva supra referida: “*Uma cláusula contratual que não tenha sido objecto de negociação individual é considerada abusiva quando, a despeito da exigência de boa fé, der origem a um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato*”;
- Artigo 6.º n.º 1 da Directiva supra referida: “*Os Estados-membros estipularão que, nas condições fixadas pelos respectivos direitos nacionais, as cláusulas abusivas constantes de um contrato celebrado com um consumidor por um profissional não vinculem o consumidor e que o contrato continue a vincular as partes nos mesmos termos, se puder subsistir sem as cláusulas abusivas*”;
- Artigo 7.º n.º 1 da Directiva supra referida: “*Os Estados-membros providenciarão para que, no interesse dos consumidores e dos profissionais concorrentes, existam meios adequados e eficazes para pôr termo à utilização das cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores por um profissional*”.

O Tribunal de Justiça da União Europeia fundou a sua decisão<sup>99</sup> no sistema proteccionista da Directiva, uma vez que a mesma se baseia na ideia de que o consumidor se encontra numa posição mais fraca/débil face à empresa com quem contrata. O fundamento desta ideia consiste no facto de, por regra, os contratos de consumo serem compostos por C. Gerais, logo trata-se de uma mera adesão às cláusulas previamente estipuladas, não havendo possibilidade de uma prévia negociação.

---

<sup>98</sup> Para o caso teve-se ainda em consideração a legislação espanhola, nomeadamente a Lei Geral 26/1984 para a Defesa dos Consumidores e Usuários, de 19 de Julho de 1984, alterada pela Lei 7/1998 relativa às condições gerais dos contratos, de 13 de Abril de 1998. Esta lei incorporou na Lei 26/1984 o Artigo 10 A que dispõe o seguinte: “*Todas as cláusulas que não tenham sido negociadas individualmente, que seja contrárias à boa-fé, causem um desequilíbrio significativo entre os direitos das partes e as obrigações decorrentes do contrato, em detrimento do consumidor, devem ser consideradas como cláusulas abusivas. Em qualquer caso, as cláusulas constantes na primeira disposição adicional desta lei serão consideradas abusivas...*”.

<sup>99</sup> A decisão do Tribunal de Justiça da União Europeia baseou-se em duas premissas. Uma primeira atendendo ao caso Eco Swiss e uma segunda que a Directiva estabelece certas disposições imperativas devido à natureza e importância do interesse público sublinhando a proteção conferida pela Directiva aos consumidores.



Daí o sentido e alcance dos Artigos 6.º e 7.º da Directiva *supra* mencionada, em que uma cláusula abusiva utilizada num contrato de consumo não deve vincular o consumidor. Esta disposição é imperativa, e tem em atenção a posição do consumidor nesta relação jurídica, tendo em vista equilibrar os direitos e as obrigações das partes a fim de existir uma igualdade entre ambos.



## VIII. Conclusão

A presente dissertação teve como objectivo analisar e desenvolver o estudo dos meios alternativos de resolução de litígios. Cada vez mais se tem procurado novas formas de dirimir litígios sem a necessidade de se recorrer aos meios tradicionais, Tribunais Judiciais, devido à sua morosidade, mas principalmente devido aos custos elevados que a justiça acarreta.

Desta forma, e tendo em especial atenção a situação dos consumidores nas suas relações jurídicas, tem-se procurado desenvolver os ADR no âmbito das relações de consumo, uma vez que as mesmas comportam vantagens para os consumidores.

A Comissão Europeia tem tido um papel importante neste desenvolvimento, auxiliando os Estados Membros na sua implementação. A presente dissertação teve em atenção a necessidade crescente que a protecção dos consumidores acarreta face às empresas, pelo facto de se encontrarem em posições não proporcionais, tornando-se, assim, a parte mais fraca na relação de consumo.

Nesta medida foram abordadas questões que suscitam um principal interesse ao consumidor, como a questão da arbitrabilidade dos litígios e a admissibilidade e natureza das cláusulas compromissórias nas relações de consumo.

É de notar que têm sido criadas, à medida das necessidades, organismos independentes que visam resolver os litígios de consumo de forma célere e por vezes gratuita, como os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Ao longo da dissertação, deu-se um maior foco à arbitragem e à mediação, pois são os ADR de excelência nesta matéria e têm vindo a obter uma crescente aceitação. Fez-se um estudo de direito comparado, tendo-se tentado ir ao encontro de soluções distintas existente em outros países da União Europeia. Analisou-se um caso paradigmático, o caso “*Mostaza Claro*”, no qual se pôde descortinar o que havia sido abordado ao longo da dissertação.

Em suma, os ADR estão em crescimento nesta área e têm sido muito bem acolhidos tanto pelos consumidores como pelas empresas e têm sido impulsionadores de diálogo entre ambos, proporcionando, desta forma, uma resolução de litígios de forma “amigável”, célere e sem custos elevados para as partes.



## IX. Bibliografia:

- ❖ **AGUIAR, Madalena** – “Conflitos e árbitros sem apito”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, n.º 114, Março, 2002, pp. 35 – 37;
- ❖ **BARATA, Carlos Lacerda** – “Contrato de Mediação”, *in* Separata de Estudos do Direito do Consumo, pp. 185 - 226 Almedina, 2002;
- ❖ **BEZERRA, Clarice Pereira da Silva** – “ Os Meios Alternativos de Resolução de Litígios de Consumo”, Lisboa 2007;
- ❖ **BÖCKSTIEGEL, Karl-Heinz, KRÖLL, Stefan Michael, NACIMIENTO, Patricia** – “*Arbitration in Germany, The Model Law in Practice, Kluwer Law International, Wolters Kluwer*;
- ❖ **CABEÇADAS, Isabel Mendes** – “ Os Centros de Arbitragem de Resolução de Conflitos de Consumo”, *in* Os Custos da Justiça, Actas do Colóquio Internacional Coimbra, 25 – 27 de Setembro de 2002, coordenador João Álvaro Dias, pp. 335 - 347, Almedina 2002;
- ❖ **CABEÇADAS, Isabel Mendes** – “À conversa com... Isabel Cabeçadas”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, 2.ª Série, n.º 5, Outubro/Novembro, 2004, pp. 18 – 19;
- ❖ **CANDIL CANO, Maria Luísa** – “*El Sistema Arbitral de Consumo*”, *in* Revista de Derecho Mercantil, Madrid, N.º 236, pp. 637 - 662, Abril - Junio 2000;
- ❖ **CANOTILHO, J.J. Gomes, MOREIRA, Vital** – “Constituição da República Portuguesa Anotada”, Artigos 1.º a 107.º, Volume I, Coimbra Editora, 2007;
- ❖ **CAPELO, Maria José** – “A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo”, *in* Revista Portuguesa de Direito do Consumo, N.º 20, pp. 30 - 43, Coimbra 1999;



- ❖ **CARRAPIÇO, Joaquim** – “Arbitragem de Conflitos de Consumo”, *in* Instituto do Consumidor, pp. 217 - 388, 1997;
- ❖ **CARRAPIÇO, Joaquim** – “Teses sobre a arbitragem de conflitos de consumo”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, n.º 96, Junho, 2000, pp. 1;
- ❖ **CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA** – Sinopse da Acção, Regulamento e Colectânea de Jurisprudência, 2000 – 2007;
- ❖ **CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR** – Como Resolver o seu Conflito de Consumo sem passar pelos Tribunais, Multitema, Março, 2009
- ❖ **COMISSÃO EUROPEIA** – Livro Verde sobre o acesso dos consumidores à justiça e as relações de consumo no Mercado Único, de 16 de Novembro de 1993;
- ❖ **COMISSÃO EUROPEIA** – Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução dos litígios em matéria civil e comercial, de 19 de Abril de 2002;
- ❖ **COMISSÃO EUROPEIA** – Plano de Acção do Conselho e da Comissão de 3 de Dezembro de 1998 sobre a melhor forma de aplicar as disposições do Tratado de Amesterdão relativas à criação de um espaço de liberdade, de segurança e de justiça;
- ❖ **DIAS, João Álvaro** – “Resolução Extrajudicial de Litígios – quadro normativo”, Almedina, 2002;
- ❖ **DIEGO, Ignacio de** – “ III Conferência Europeia sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça”, *in* Instituto do Consumidor, pp. 97 - 170, Lisboa 1992;
- ❖ **DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR** – “Acesso aos consumidores à justiça: reclamar, quando, como e onde?”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, 2ª Série, n.º 1, Março/Abril, 2004, pp. 46 – 48;
- ❖ **DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR** – “Consumidor mais protegido”, *in* <http://www.consumidor.pt/>



- ❖ **DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR** – “Resolução extrajudicial de conflitos”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, n.º 113, Fevereiro, 2002, pp. 44;
- ❖ **DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR** – “Seminário sobre arbitragem de conflitos de consumo: uma década de existência em avaliação”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, n.º 91, Janeiro, 2000, pp. 16 – 17;
- ❖ **FERREIRA DE ALMEIDA, Carlos** – “Os Direitos dos Consumidores”, Almedina, Coimbra, 1982, pp. 153 – 177;
- ❖ **FERREIRA DE ALMEIDA, Carlos** – “Convenção de Arbitragem Conteúdo e Efeitos”;
- ❖ **FROTA, Mário** – “ Arbitragem Institucional”, *in* Revista Portuguesa de Direito do Consumo, N.º 57, Março, Coimbra 2009;
- ❖ **GAILLARD, Emmanuel, SAVAGE, John** – “*Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration*”, *Kluwer Law International*, 1999;
- ❖ **GARCIA LAHIGUERA, Fernando** – “Arbitragem, uma solução rápida, eficaz e sem custos”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, 2.ª Série, n.º 3, Julho/Agosto, 2004, pp. 47 – 49;
- ❖ **GARY B. BORN** – “International Commercial Arbitration”, *Kluwer Law International*, Volume I, Wolters Kluwer, 2009;
- ❖ **GOUVEIA, Mariana França** – “Curso de Resolução Alternativa de Litígios”, Almedina, 2011;
- ❖ **KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle, RIGOZZI, António** – “*Arbitrage International Droit et pratique à la lumière de la LDIP*”, 2e, Editions Weblaw, Berne, 2010;



- ❖ **LIMA, Clarissa Costa de** – “Projecto de Mediação Superendividamento do Consumidor: a experiência nas comarcas do interior e na capital”, *in* Revista Portuguesa de Direito do Consumo, N.º 59, Setembro, Coimbra 2009;
- ❖ **LOURO, Maria João** – “Observatório de conflitos de consumo, as primeiras estatísticas”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, n.º 112, Janeiro, 2002, pp. 48 – 49;
- ❖ **MARQUES, Carla** – “Por uma Revolução na Arbitragem de Conflitos de Consumo, que futuro?”, *in* Revista Portuguesa de Direito do Consumo, N.º 52, pp. 137 - 139, Dezembro, Coimbra 2007;
- ❖ **MENDES, Armindo Ribeiro, VICENTE, Dário Moura, JÚDICE, José Miguel** – “Lei de Arbitragem Voluntária anotada”, Almedina, 2012;
- ❖ **MIRANDA, Jorge, MEDEIROS, Rui** – “Constituição da República Portuguesa Anotada,” Tomo I, 2ª Edição, Artigos 1.º a 79.º, *Wolters Kluwer* Portugal, Coimbra Editora, 2010;
- ❖ **MOITA, Gonçalo** – “Arbitragem em acção”, *in* Revista do Instituto do Consumidor, 2ª Série, n.º 3, Julho/ Agosto, 2004, pp. 3;
- ❖ **OROZCO PARDO, Guillermo, e outro** – “*El Arbitrage de Consumo*”, *in* Revista Portuguesa de Direito do Consumo, N.º 50, pp. 22 - 79, Coimbra 2007;
- ❖ **PAVILLON, Charlotte M.D. S.** – “*ECJ 26 October, Case C-168-05 Mostaza Claro V. Centro Móvil Milenium SL: The unfair contract terms Directive: the ECJ’s third intervetion in domestic procedural law/* (Comentário de ) *Charlotte M. D. S. Pavillon, European review of private law, Alphen aan den Rijn*, vol. 15, N.º 5, pp. 735 - 748, *Kluwer Law International*, 2007;
- ❖ **PEDROSO, João e CRUZ, Cristina** – “A Arbitragem Institucional: um novo modelo de Administração de Justiça – o Caso dos Conflitos de Consumo”, *in* Centro de



Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Outubro 2000;

- ❖ **PEREIRA BARROCAS, Manuel** – “Manual de Arbitragem”, Almedina, Lisboa, 2010;
- ❖ **PINHEIRO, Luís Lima** – “The Confluence of Transnational Rules and National Directives as the Legal Framework of Transnational Arbitration, *in* <http://arbitragem.pt/estudos/legal-framework-of-arbitration.pdf>”
- ❖ **POUDRET, Jean-François, BESSON, Sébastien** – “*Comparative Law of International Arbitration*”, Thomson, 2007;
- ❖ **REDFERN, Alan, HUNTER, Martin** – “*Redfern and Hunter on International Arbitration*”, 5e, Oxford, 2009;
- ❖ **REIS, José Júlio** – “ A Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: breves considerações”, *in* Revista Portuguesa de Direito do Consumo, N.º 45, pp. 38 - 43, Coimbra 2006;
- ❖ **RIBEIRO, Gustavo Pereira Leite** – “ A Arbitragem nas Relações de Consumo”, pp. 126 – 194, Curitiba, Juruá Editora, 2006;
- ❖ **SANTOS, António Marques dos** – “ A Arbitragem no Direito do Consumo”, *in* Estudos do Instituto de Direito do Consumo, pp. 281 – 296, Coimbra 2002;
- ❖ **VIANA, Fernando** – “A Mediação de Conflitos de Consumo”, *in* Newsletter DGAE, N.º 9, Dezembro, pp. 17 - 18, Lisboa 2007;
- ❖ **VICENTE, Dário Moura** – “Arbitragem de Conflitos de Consumo: da Lei n.º 31/86 ao Anteprojecto de Código do Consumidor”, *in* Estudos do Instituto do Direito do Consumo, Vol. III, pp. 75 - 92 Coordenação de Luís Menezes Leitão, Almedina, 2006.



## WEBGRAFIA:

- ❖ <http://www.consumidor.pt/>
- ❖ <http://arbitragem.pt/noticias/index.php>
- ❖ <http://www.adr.org/>
- ❖ <http://www.kluwerarbitration.com/default.aspx>
- ❖ <http://www.dgsi.pt/>
- ❖ <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/ACC/sections/inicio>
- ❖ [http://ec.europa.eu/index\\_pt.htm](http://ec.europa.eu/index_pt.htm)
- ❖ <http://www.uncitral.org/uncitral/en/index.html>

## LEGISLAÇÃO:

### Nacional:

- ❖ Código Civil, aprovado pelo Decreto – Lei n.º 47 344, de 25 de Novembro de 1966;
- ❖ Constituição da República Portuguesa de 2 de Abril de 1976;
- ❖ Lei de Arbitragem Voluntária, Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro;
- ❖ Lei do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho;
- ❖ Proposta de Lei de Arbitragem Voluntária, Projecto APA de 12 de Maio de 2010.

### Comunitária:

- ❖ Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia de Junho de 1999;
- ❖ Código Europeu de Conduta dos Mediadores de Julho de 2004;
- ❖ Convenção Europeia dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais de 4 de Novembro de 1950;
- ❖ Declaração Universal dos Direitos do Homem de 10 de Dezembro de 1948;
- ❖ Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005 relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno;
- ❖ Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2008 relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial;



- ❖ Proposta de Directiva do Parlamento e do Conselho relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial, de 22 de Outubro de 2004;
- ❖ Proposta de Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho sobre os meios online alternativos de litígios de consumo, de 2011;
- ❖ Proposta de Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho sobre os meios alternativos de resolução de litígios nas relações de consumo, de 2011;
- ❖ Proposta de Resolução sobre o Tribunal Europeu de Arbitragem em matéria de Consumo, de 13 de Março de 2002;
- ❖ Recomendação da Comissão de 30 de Março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- ❖ Recomendação da Comissão, de 4 de Abril de 2001 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor;
- ❖ Regulamento de Mediação e Conciliação de 22 de Julho de 1994.



## X. Anexos:

- ❖ **Anexo I** – Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Maio de 2005 relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno; ..... Pág.60
- ❖ **Anexo II** – Código Europeu de Conduta dos Mediadores; .....Pág.79
- ❖ **Anexo III** – Recomendação da Comissão relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo de 30 de Março de 1998 (98/257/CE); ..... Pág.83
- ❖ **Anexo IV** – Formulário Europeu de reclamação do consumidor; ..... Pág.88
- ❖ **Anexo V** – Proposta de Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial, COM (2004) 718 final; .....Pág.93
- ❖ **Anexo VI** – Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2008 relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial; .....Pág.107
- ❖ **Anexo VII** – Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro, aprova a Lei de Arbitragem Voluntária; ..... Pág.114
- ❖ **Anexo VIII** – Regulamento de Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa; .....Pág. 129
- ❖ **Anexo IX** – Formulário do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo; ..Pág.134
- ❖ **Anexo X** – Regulamento de Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra; ..... Pág. 137
- ❖ **Anexo XI** – Comentário ao Acórdão de 25 de Março de 1999, do Supremo Tribunal de Justiça. .... Pág.145



// **Anexo I** – Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Maio de 2005 relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno

**DIRECTIVA 2005/29/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO****de 11 de Maio de 2005**

**relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Directiva 84/450/CEE do Conselho, as Directivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004**  
**(«directiva relativa às práticas comerciais desleais»)**

**(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente o artigo 95.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(1)</sup>,

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado <sup>(2)</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) O n.º 1 e a alínea a) do n.º 3 do artigo 153.º do Tratado prevêem que a Comunidade deve contribuir para assegurar um elevado nível de protecção dos consumidores, através das medidas que adoptar em aplicação do artigo 95.º do Tratado.
- (2) Nos termos do n.º 2 do artigo 14.º do Tratado, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias e dos serviços e a liberdade de estabelecimento são asseguradas. O desenvolvimento de práticas comerciais leais num espaço sem fronteiras internas é essencial para a promoção do desenvolvimento das actividades transfronteiriças.
- (3) As legislações dos Estados-Membros em matéria de práticas comerciais desleais apresentam diferenças de relevo, que podem provocar distorções sensíveis de concorrência e criar obstáculos ao bom funcionamento do mercado interno. No domínio da publicidade, a

Directiva 84/450/CEE do Conselho, de 10 de Setembro de 1984, relativa à publicidade enganosa e comparativa <sup>(3)</sup>, fixa critérios mínimos que visam uma harmonização da legislação em matéria de publicidade enganosa, mas não impede a manutenção ou aprovação pelos Estados-Membros de disposições que assegurem aos consumidores uma protecção mais ampla. Por esta razão, as disposições dos Estados-Membros sobre a publicidade enganosa divergem de forma significativa.

- (4) Estas disparidades causam incerteza sobre quais as disposições nacionais aplicáveis a práticas comerciais lesivas dos interesses económicos dos consumidores e criam muitos entraves que afectam empresas e consumidores. Estes entraves aumentam o custo, para as empresas, do exercício das liberdades ligadas ao mercado interno, em especial quando as empresas efectuem *marketing*, campanhas publicitárias ou promoções comerciais ao nível transfronteiriço. Em relação aos consumidores, provocam incertezas quanto aos seus direitos e põem em causa a sua confiança no mercado interno.

- (5) Na ausência de regras uniformes à escala comunitária, os obstáculos à livre circulação de serviços e de produtos para lá das fronteiras ou à liberdade de estabelecimento podem justificar-se à luz da jurisprudência do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias, desde que pretendam proteger objectivos de reconhecido interesse público e sejam proporcionais aos mesmos. Tendo em conta os objectivos comunitários, nos termos das disposições do Tratado e do direito comunitário derivado relativas à livre circulação e em conformidade com a política da Comissão em matéria de comunicações comerciais tal como indicado na comunicação da Comissão «Seguimento do Livro Verde sobre a comunicação comercial no mercado interno», esses obstáculos devem ser eliminados. Tais obstáculos só podem ser eliminados através da introdução de regras uniformes ao nível comunitário que estabeleçam um nível elevado de protecção dos consumidores e da clarificação de determinados conceitos legais, também ao nível comunitário, na medida em que tal seja necessário para o bom funcionamento do mercado interno e para satisfazer a necessidade de segurança jurídica.

<sup>(1)</sup> JO C 108 de 30.4.2004, p. 81.

<sup>(2)</sup> Parecer do Parlamento Europeu de 20 de Abril de 2004 (JO C 104 E de 30.4.2004, p. 260), posição comum do Conselho de 15 de Novembro de 2004 (JO C 38 E de 15.2.2005, p. 1) e posição do Parlamento Europeu de 24 de Fevereiro de 2005 (ainda não publicada no Jornal Oficial). Decisão do Conselho de 12 de Abril de 2005.

<sup>(3)</sup> JO L 250 de 19.9.1984, p. 17. Directiva alterada pela Directiva 97/55/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 290 de 23.10.1997, p. 18).

- (6) Assim, a presente directiva aproxima as legislações dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais, incluindo a publicidade desleal, que prejudicam directamente os interesses económicos dos consumidores e consequentemente prejudicam indirectamente os interesses económicos de concorrentes legítimos. De acordo com o princípio da proporcionalidade, a presente directiva protege os consumidores das consequências de tais práticas comerciais desleais se estas forem substanciais, reconhecendo embora que, em alguns casos, o impacto sobre os consumidores pode ser negligenciável. Não abrange nem afecta as legislações nacionais relativas às práticas comerciais desleais que apenas prejudiquem os interesses económicos dos concorrentes ou que digam respeito a uma transacção entre profissionais; na plena observância do princípio da subsidiariedade, os Estados-Membros continuarão a poder regulamentar tais práticas, em conformidade com a legislação comunitária, se assim o desejarem. A presente directiva também não abrange nem afecta as disposições da Directiva 84/450/CEE sobre publicidade susceptível de enganar as empresas mas não os consumidores e sobre publicidade comparativa. Além disso, a presente directiva também não afecta as práticas publicitárias e comerciais aceites, como a colocação legítima de produtos, a diferenciação das marcas ou a oferta de incentivos, que possam legitimamente afectar a percepção de um produto pelo consumidor e influenciar o seu comportamento, sem prejudicarem a sua aptidão para tomar uma decisão esclarecida.
- (7) A presente directiva refere-se a práticas comerciais relacionadas com o propósito de influenciar directamente as decisões de transacção dos consumidores em relação a produtos. Não é aplicável às práticas comerciais utilizadas principalmente para outras finalidades, incluindo, por exemplo, as comunicações comerciais destinadas aos investidores, como os relatórios anuais e a literatura de promoção das empresas. Não é aplicável aos requisitos legais relacionados com o bom gosto e a decência, que variam amplamente de um Estado-Membro para outro. Práticas comerciais como a abordagem na rua para efeitos comerciais, podem ser indesejáveis em certos Estados-Membros por razões culturais. Os Estados-Membros deverão, por conseguinte, poder continuar a proibir nos seus territórios práticas comerciais por razões de bom gosto e de decência, mesmo quando tais práticas não restringem a liberdade de escolha dos consumidores. Na aplicação da presente directiva, em especial das suas cláusulas gerais, deve-se ter plenamente em atenção as circunstâncias de cada caso.
- (8) A presente directiva protege directamente os interesses económicos dos consumidores das práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores. Consequentemente, protege também indirectamente os interesses legítimos das empresas face aos concorrentes que não respeitam as regras da presente directiva e garante assim a concorrência leal no domínio por ela coordenado. É sabido que há outras práticas comerciais que, embora não prejudiquem os consumidores, podem prejudicar os concorrentes e clientes das empresas. A Comissão deverá ponderar cuidadosamente a necessidade de acções comunitárias no domínio da concorrência desleal para além do âmbito da presente directiva e se necessário fazer uma proposta legislativa para cobrir esses outros aspectos da concorrência desleal.
- (9) A presente directiva não prejudica as acções individuais intentadas por quem tenha sofrido um prejuízo provocado por uma prática comercial desleal. Também não prejudica as disposições comunitárias e nacionais relativas ao direito dos contratos, aos direitos de propriedade intelectual, aos aspectos de saúde e segurança dos produtos, às condições de estabelecimento e regimes de autorização, incluindo as disposições que, em conformidade com a legislação comunitária, dizem respeito a jogos de azar, às regras comunitárias da concorrência e às disposições nacionais que as aplicam. Assim, os Estados-Membros poderão manter ou introduzir restrições e proibições de práticas comerciais com base na protecção da saúde e da segurança dos consumidores no respectivo território, independentemente do local onde o profissional está estabelecido, por exemplo no que se refere ao álcool, tabaco ou medicamentos. Atendendo à sua complexidade e aos sérios riscos que lhes são inerentes, os serviços financeiros e bens imóveis carecem de requisitos pormenorizados, incluindo da imposição de obrigações positivas aos profissionais. Por este motivo, no domínio dos serviços financeiros e bens imóveis, a presente directiva não prejudica o direito dos Estados-Membros de irem mais longe do que o nela disposto para protecção dos interesses económicos dos consumidores. Não é adequado regulamentar na presente directiva a certificação e a indicação dos padrões de pureza dos artefactos de metais preciosos.
- (10) É necessário assegurar que a relação entre a presente directiva e o direito comunitário em vigor seja coerente, especialmente quando haja lugar à aplicação a sectores específicos de disposições detalhadas sobre práticas comerciais desleais. Por isso, a presente directiva altera a Directiva 84/450/CEE, a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos à distância <sup>(1)</sup>, a Directiva 98/27/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Maio de 1998, relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores <sup>(2)</sup>, e a Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores <sup>(3)</sup>. Consequentemente, a presente directiva só se aplica quando não existam disposições comunitárias particulares que regulem aspectos específicos

(1) JO L 144 de 4.6.1997, p. 19. Directiva alterada pela Directiva 2002/65/CE (JO L 271 de 9.10.2002, p. 16).

(2) JO L 166 de 11.6.1998, p. 51. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 2002/65/CE.

(3) JO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

das práticas comerciais desleais, tais como requisitos de informação e regras relativas à forma como as informações são apresentadas ao consumidor. Assegura a protecção dos consumidores nos casos em que não exista legislação sectorial específica ao nível comunitário e proíbe os profissionais de criarem uma falsa imagem da natureza dos produtos. Este aspecto assume particular importância no caso de produtos complexos que comportam riscos elevados para os consumidores, tais como alguns produtos ligados aos serviços financeiros. Por conseguinte, a presente directiva completa o acervo comunitário aplicável às práticas comerciais lesivas dos interesses económicos dos consumidores.

- (11) O elevado nível de convergência atingido pela aproximação das disposições nacionais através da presente directiva cria um elevado nível comum de defesa dos consumidores. A presente directiva estabelece uma proibição geral única das práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores. Também prevê disposições sobre práticas comerciais agressivas, que não estão actualmente reguladas ao nível da Comunidade.
- (12) A harmonização aumentará de forma considerável a segurança jurídica tanto para os consumidores como para as empresas. Tanto os consumidores como as empresas passarão a poder contar com um quadro jurídico único baseado em conceitos legais claramente definidos regulando todos os aspectos das práticas comerciais desleais na União Europeia. O efeito será a supressão dos entraves que resultam da fragmentação das disposições relativas às práticas comerciais desleais lesivas dos interesses económicos dos consumidores e a possibilidade de realização do mercado interno neste domínio.
- (13) A fim de realizar os objectivos comunitários através da supressão dos entraves ao mercado interno, é necessário substituir as cláusulas gerais e princípios jurídicos divergentes em vigor nos Estados-Membros. Deste modo, a proibição geral comum e única estabelecida na presente directiva abrange as práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores. A fim de estimular a confiança dos consumidores, a proibição geral deverá aplicar-se da mesma forma a práticas comerciais desleais que ocorram fora de qualquer relação contratual entre um profissional e um consumidor, ou na sequência da celebração de um contrato e durante a sua execução. A proibição geral é concretizada por disposições sobre os dois tipos de práticas comerciais que são de longe as mais comuns, ou seja, as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas.
- (14) Seria desejável que as práticas comerciais enganosas abrangessem aquelas práticas, incluindo a publicidade enganosa, que, induzindo em erro o consumidor, o impedem de efectuar uma escolha esclarecida e, deste modo, eficiente. Em

conformidade com a legislação e a prática de Estados-Membros sobre a publicidade enganosa, a presente directiva classifica as práticas enganosas como acções enganosas e omissões enganosas. Em relação às omissões, a presente directiva estabelece um número limitado de elementos essenciais de informação para que o consumidor possa tomar uma decisão de transacção esclarecida. Tal informação não terá de ser comunicada em toda a publicidade, mas apenas quando o profissional efectue um «convite a contratar», conceito que é claramente definido nesta directiva. A abordagem de harmonização plena definida na presente directiva não obsta a que os Estados-Membros especifiquem nas respectivas legislações nacionais as características principais de determinados produtos como, por exemplo, os artigos de colecção ou artigos eléctricos, cuja omissão seria substancial num convite a contratar. A presente directiva não pretende restringir a escolha do consumidor mediante a proibição da promoção de produtos que parecem semelhantes a outros produtos, salvo se essa semelhança confundir os consumidores em relação à origem comercial do produto e for por essa razão enganosa. A presente directiva não prejudica o direito comunitário em vigor que atribui expressamente aos Estados-Membros a competência para escolherem entre diversas opções regulamentares para a protecção dos consumidores no domínio das práticas comerciais. Em especial, a presente directiva não prejudica o n.º 3 do artigo 13.º da Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas (1).

- (15) Sempre que a legislação comunitária impuser requisitos de informação relativos às comunicações comerciais, à publicidade e ao *marketing*, essa informação é considerada substancial na acepção da presente directiva. Os Estados-Membros poderão manter ou acrescentar requisitos de informação relacionados com o direito contratual e que produzam efeitos em termos de direito contratual, se tal for permitido pelas cláusulas mínimas previstas nos instrumentos de direito comunitário existentes. O anexo II contém uma lista não exaustiva desses requisitos de informação previstos no acervo. Dado que a presente directiva introduz uma harmonização plena, só as informações exigidas na legislação comunitária são consideradas substanciais para efeitos do n.º 5 do seu artigo 7.º Sempre que os Estados-Membros tiverem introduzido requisitos de informação que vão além do que é especificado na legislação comunitária, com base nas cláusulas mínimas, a omissão dessas informações adicionais não constitui uma omissão enganosa na acepção da presente directiva. Em contrapartida, os Estados-Membros poderão, se tal lhes for permitido pelas cláusulas mínimas da legislação comunitária, manter ou introduzir disposições mais restritivas conformes com o direito comunitário para garantir um nível elevado de protecção dos direitos contratuais individuais dos consumidores.

(1) JO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

- (16) As disposições sobre as práticas comerciais agressivas deverão abranger as práticas que prejudiquem significativamente a liberdade de escolha do consumidor. Trata-se de práticas que recorrem ao assédio, à coacção, incluindo o recurso à força física, e à influência indevida.
- (17) É desejável que essas práticas comerciais consideradas desleais em quaisquer circunstâncias sejam identificadas por forma a proporcionar segurança jurídica acrescida. Por conseguinte, o anexo I contém uma lista exaustiva dessas práticas. Estas são as únicas práticas comerciais que podem ser consideradas desleais sem recurso a uma avaliação casuística nos termos dos artigos 5.º a 9.º A lista só poderá ser alterada mediante revisão da presente directiva.
- (18) É conveniente proteger todos os consumidores das práticas comerciais desleais; todavia, o Tribunal de Justiça considerou necessário, nas decisões sobre casos de publicidade após a aprovação da Directiva 84/450/CEE, analisar quais são os efeitos produzidos num consumidor ideal típico. De acordo com o princípio da proporcionalidade, e a fim de possibilitar a aplicação efectiva das protecções previstas na mesma, a presente directiva utiliza como marco de referência o critério do consumidor médio, normalmente informado e razoavelmente atento e advertido, tendo em conta factores de ordem social, cultural e linguística, tal como interpretado pelo Tribunal de Justiça, mas prevê também disposições que têm por fim evitar a exploração de consumidores que pelas suas características são particularmente vulneráveis a práticas comerciais desleais. Quando uma prática comercial se destine especificamente a um determinado grupo de consumidores, como as crianças, é conveniente que o impacto da referida prática comercial seja avaliado do ponto de vista do membro médio desse grupo. É, pois, conveniente incluir na lista das práticas que são desleais em qualquer circunstância uma disposição que, sem impor uma abolição total da publicidade dirigida às crianças, as proteja de exortações directas à aquisição. O critério do consumidor médio não é estatístico. Os tribunais e as autoridades nacionais terão de exercer a sua faculdade de julgamento, tendo em conta a jurisprudência do Tribunal de Justiça, para determinar a reacção típica do consumidor médio num determinado caso.
- (19) Nos casos em que certas características como a idade, doença física ou mental, ou a credulidade, tornam os consumidores particularmente vulneráveis a uma prática comercial ou ao produto subjacente, e o comportamento económico apenas desses consumidores é susceptível de ser distorcido pela prática de uma forma que se considera que o profissional pode razoavelmente prever, é adequado prever que eles são devidamente protegidos mediante a avaliação da prática na perspectiva do membro médio desse grupo.
- (20) Deve determinar-se um papel para os códigos de conduta, de forma a permitir que os profissionais apliquem de maneira efectiva os princípios da presente directiva em domínios económicos específicos. Em sectores onde a conduta dos operadores seja regulada por requisitos obrigatórios específicos, estes requisitos devem contemplar também as obrigações em matéria de diligência profissional nesse sector. O controlo exercido pelos titulares de códigos ao nível nacional ou comunitário, no sentido de serem eliminadas as práticas comerciais desleais, pode evitar a necessidade de se instaurar uma acção de carácter administrativo ou judicial, devendo, portanto, ser encorajado. Com o objectivo de atingir um nível elevado de protecção dos consumidores, as organizações de consumidores poderão ser informadas e envolvidas na elaboração dos códigos de conduta.
- (21) As pessoas ou organizações, que, de acordo com a legislação nacional, tenham um interesse legítimo na matéria, devem poder reagir contra as práticas comerciais desleais, quer perante um tribunal, quer perante uma autoridade administrativa competente para decidir as queixas ou para mover os procedimentos legais adequados. Embora caiba à legislação nacional determinar o ónus da prova, é conveniente permitir que os tribunais e as autoridades administrativas possam exigir que os profissionais apresentem provas respeitantes à exactidão dos factos que tenham alegado.
- (22) É preciso que os Estados-Membros determinem as sanções aplicáveis à violação das disposições da presente directiva e tomem todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. Essas sanções devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (23) Atendendo a que os objectivos da presente directiva, a saber a supressão dos entraves ao funcionamento do mercado interno resultantes das legislações nacionais sobre práticas comerciais desleais e a garantia de um elevado nível de defesa do consumidor através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros e podem, pois, ser melhor alcançados ao nível comunitário, a Comunidade pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente directiva não excede o necessário para eliminar os entraves ao mercado interno e para garantir um elevado nível de defesa do consumidor.
- (24) É conveniente proceder à revisão da presente directiva a fim de assegurar que os entraves ao mercado interno foram tratados e que se alcançou um elevado nível de protecção dos consumidores. A revisão poderá dar origem a uma proposta da Comissão para alterar a presente directiva,

que poderá incluir o alargamento limitado da derrogação prevista no n.º 5 do artigo 3.º e/ou alterações da demais legislação relativa à protecção dos consumidores, de modo a reflectir o compromisso assumido pela Comissão em matéria de estratégia de política dos consumidores para rever o acervo em vigor, por forma a que se alcance um elevado nível comum de defesa dos consumidores.

- (25) A presente directiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em especial, pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

## CAPÍTULO 1

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1.º

#### Objectivo

A presente directiva tem por objectivo contribuir para o funcionamento correcto do mercado interno e alcançar um elevado nível de defesa dos consumidores através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais que lesam os interesses económicos dos consumidores.

#### Artigo 2.º

#### Definições

Para efeitos do disposto na presente directiva, entende-se por:

- a) «Consumidor»: qualquer pessoa singular que, nas práticas comerciais abrangidas pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- b) «Profissional»: qualquer pessoa singular ou colectiva que, no que respeita às práticas comerciais abrangidas pela presente directiva, actue no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e quem actue em nome ou por conta desse profissional;
- c) «Produto»: qualquer bem ou serviço, incluindo bens imóveis, direitos e obrigações;
- d) «Práticas comerciais das empresas face aos consumidores» (a seguir designadas também por «práticas comerciais»): qualquer acção, omissão, conduta ou afirmação e as comunicações comerciais, incluindo a publicidade e o *marketing*, por parte de um profissional, em relação directa com a promoção, a venda ou o fornecimento de um produto aos consumidores;
- e) «Distorcer substancialmente o comportamento económico dos consumidores»: utilização de uma prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo;
- f) «Código de conduta»: acordo ou conjunto de normas não impostas por disposições legislativas, regulamentares ou administrativas de um Estado-Membro que define o comportamento de profissionais que se comprometem a ficar vinculados por este código no que diz respeito a uma ou várias práticas comerciais ou sectores de actividade específicos;
- g) «Titular de um código»: qualquer entidade, incluindo um profissional ou grupo de profissionais, responsável pela elaboração e a revisão de um código de conduta e/ou o controlo do cumprimento deste código por aqueles que se comprometeram a ficar vinculados por ele;
- h) «Diligência profissional»: o padrão de competência especializada e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional em relação aos consumidores, avaliado de acordo com a prática de mercado honesta e/ou o princípio geral da boa fé no âmbito da actividade do profissional;
- i) «Convite a contratar»: uma comunicação comercial que indica as características e o preço do produto de uma forma adequada aos meios utilizados pela comunicação comercial, permitindo assim que o consumidor efectue uma aquisição;
- j) «Influência indevida»: a utilização pelo profissional de uma posição de poder para pressionar o consumidor, mesmo sem recurso ou ameaça de recurso à força física, de forma que limita significativamente a capacidade de o consumidor tomar uma decisão esclarecida;
- k) «Decisão de transacção»: a decisão tomada por um consumidor sobre a questão de saber se, como e em que condições adquirir, pagar integral ou parcialmente, conservar ou alienar um produto ou exercer outro direito contratual em relação ao produto, independentemente de o consumidor decidir agir ou abster-se de agir;
- l) «Profissão regulamentada»: a actividade ou o conjunto de actividades profissionais cujo acesso, exercício ou modalidade de exercício se encontram directa ou indirectamente subordinados, por disposições legislativas, regulamentares ou administrativas, à posse de determinadas qualificações profissionais.

*Artigo 3.º***Âmbito de aplicação**

1. A presente directiva é aplicável às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores, tal como estabelecidas no artigo 5.º, antes, durante e após uma transacção comercial relacionada com um produto.

2. A presente directiva não prejudica o direito contratual e, em particular, as normas relativas à validade, à formação ou aos efeitos de um contrato.

3. A presente directiva não prejudica as disposições comunitárias ou nacionais relativas aos aspectos de saúde e segurança dos produtos.

4. Em caso de conflito entre as disposições da presente directiva e outras normas comunitárias que regulem aspectos específicos das práticas comerciais desleais, estas últimas prevalecem, aplicando-se a esses aspectos específicos.

5. Por um período de seis anos após 12 de Junho de 2007, os Estados-Membros podem continuar a aplicar disposições nacionais, no domínio sujeito a uma aproximação por força da presente directiva, que sejam mais restritivas ou prescritivas do que a presente directiva e que apliquem directivas que contenham cláusulas de harmonização mínima. Estas medidas devem ser fundamentais para garantir que os consumidores sejam suficientemente protegidos contra as práticas comerciais desleais e devem ser proporcionais ao objectivo perseguido. A revisão referida no artigo 18.º poderá, caso seja adequado, incluir uma proposta no sentido de prolongar a presente derrogação durante um novo período limitado.

6. Os Estados-Membros devem notificar a Comissão sem demora das disposições nacionais aplicadas com base no n.º 5.

7. A presente directiva não prejudica as disposições que estabelecem a competência das instâncias judiciais.

8. A presente directiva não prejudica quaisquer condições de estabelecimento ou de regimes de autorização, ou os códigos de conduta deontológicos ou outras normas específicas que regem as profissões regulamentadas destinados a preservar elevados padrões de integridade por parte do profissional, que os Estados-Membros podem, em conformidade com o direito comunitário, impor aos profissionais.

9. Em relação aos «serviços financeiros», tal como definidos na Directiva 2002/65/CE, e bens imóveis, os Estados-Membros podem impor requisitos mais restritivos ou prescritivos do que os previstos na presente directiva no domínio que é objecto de aproximação por esta.

10. A presente directiva não é aplicável às disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relacionadas com a certificação e indicação do padrão de pureza dos artefactos de metais preciosos.

*Artigo 4.º***Mercado interno**

Os Estados-Membros não podem restringir a livre prestação de serviços nem a livre circulação de mercadorias por razões ligadas ao domínio que é objecto de aproximação por força da presente directiva.

## CAPÍTULO 2

**PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS***Artigo 5.º***Proibição de práticas comerciais desleais**

1. São proibidas as práticas comerciais desleais.
2. Uma prática comercial é desleal se:
  - a) For contrária às exigências relativas à diligência profissional;
  - e
  - b) Distorcer ou for susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico, em relação a um produto, do consumidor médio a que se destina ou que afecta, ou do membro médio de um grupo quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.

3. As práticas comerciais que são susceptíveis de distorcer substancialmente o comportamento económico de um único grupo, claramente identificável, de consumidores particularmente vulneráveis à prática ou ao produto subjacente, em razão da sua doença mental ou física, idade ou credulidade, de uma forma que se considere que o profissional poderia razoavelmente ter previsto, devem ser avaliadas do ponto de vista do membro médio desse grupo. Esta disposição não prejudica a prática publicitária comum e legítima que consiste em fazer afirmações exageradas ou afirmações que não são destinadas a ser interpretadas literalmente.

4. Em especial, são desleais as práticas comerciais:
- a) Enganosas, tal como definido nos artigos 6.º e 7.º;
- ou
- b) Agressivas, tal como definido nos artigos 8.º e 9.º
5. O anexo I inclui a lista das práticas comerciais que são consideradas desleais em quaisquer circunstâncias. A lista é aplicável em todos os Estados-Membros e só pode ser alterada mediante revisão da presente directiva.

### Secção 1

#### Práticas comerciais enganosas

##### Artigo 6.º

##### Acções enganosas

1. É considerada enganosa uma prática comercial se contiver informações falsas, sendo inverídicas ou que por qualquer forma, incluindo a sua apresentação geral, induza ou seja susceptível de induzir em erro o consumidor médio, mesmo que a informação seja factualmente correcta, em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo:

- a) A existência ou natureza do produto;
- b) As características principais do produto, tais como a sua disponibilidade, as suas vantagens, os riscos que apresenta, a sua execução, a sua composição, os seus acessórios, a prestação de assistência pós-venda e o tratamento das reclamações, o modo e a data de fabrico ou de fornecimento, a entrega, a adequação ao fim a que se destina, as utilizações, a quantidade, as especificações, a origem geográfica ou comercial ou os resultados que podem ser esperados da sua utilização, ou os resultados e as características substanciais dos testes ou controlos efectuados sobre o produto;
- c) O alcance dos compromissos assumidos pelo profissional, a motivação da prática comercial e a natureza do processo de venda, bem como qualquer afirmação ou símbolo fazendo crer que o profissional ou o produto beneficiam de um patrocínio ou apoio directos ou indirectos;
- d) O preço ou a forma de cálculo do preço, ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço;
- e) A necessidade de um serviço, de uma peça, de uma substituição ou de uma reparação;

- f) A natureza, os atributos e os direitos do profissional ou do seu agente, como a sua identidade e o seu património, as suas qualificações, o seu estatuto, a sua aprovação, a sua inscrição ou as suas relações e os seus direitos de propriedade industrial, comercial ou intelectual, ou os prémios e distinções que tenha recebido;
- g) Os direitos do consumidor, em particular o direito de substituição ou de reembolso nos termos do disposto na Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas <sup>(1)</sup>, e os riscos a que pode estar sujeito.

2. É considerada também enganosa uma prática comercial que, no seu contexto factual, tendo em conta todas as suas características e circunstâncias, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo, e envolve:

- a) Qualquer actividade de *marketing* relativa a um produto, incluindo a publicidade comparativa, que crie confusão com quaisquer produtos, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos de um concorrente;
- b) Incumprimento por parte do profissional dos compromissos contidos em códigos de conduta aos quais esteja vinculado, desde que:
- i) o compromisso não seja uma mera aspiração mas seja firme e verificável,
- e que
- ii) o profissional indique, na prática comercial, que está vinculado pelo código.

##### Artigo 7.º

##### Omissões enganosas

1. Uma prática comercial é considerada enganosa quando, no seu contexto factual, tendo em conta todas as suas características e circunstâncias e as limitações do meio de comunicação, omita uma informação substancial que, atendendo ao contexto, seja necessária para que o consumidor médio possa tomar uma decisão de transacção esclarecida, e, portanto, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

<sup>(1)</sup> JO L 171 de 7.7.1999, p. 12.

2. Também é considerada uma omissão enganosa a prática comercial em que o profissional, tendo em conta os aspectos descritos no n.º 1, oculte a informação substancial referida no mesmo número ou a apresente de modo pouco claro, ininteligível, ambíguo ou tardio, ou quando não refira a intenção comercial da prática em questão, se esta não se puder depreender do contexto e, em qualquer dos casos, conduza ou seja susceptível de conduzir o consumidor médio a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

3. Quando o meio utilizado para comunicar a prática comercial impuser limitações de espaço ou de tempo, essas limitações e quaisquer medidas tomadas pelo profissional para disponibilizar a informação aos consumidores por outros meios serão tomadas em conta ao decidir-se se foi omitida informação.

4. No caso de existir um convite a contratar, são consideradas substanciais, se não se puderem depreender do contexto, as informações seguintes:

- a) As características principais do produto, na medida adequada ao meio e ao produto;
- b) O endereço geográfico e a identidade do profissional, tal como a sua designação comercial e, se for caso disso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem actua;
- c) O preço, incluindo impostos e taxas, ou, quando, devido à natureza do produto, o preço não puder ser razoavelmente calculado de forma antecipada, a maneira como o preço é calculado, bem como, se for caso disso, todos os custos suplementares de transporte, de expedição e entrega e postais ou, quando estas despesas não puderem ser razoavelmente calculadas de forma antecipada, a indicação de que esses custos suplementares ficarão a cargo do consumidor;
- d) As modalidades de pagamento, expedição ou execução e o mecanismo de tratamento das reclamações, se se afastarem das obrigações de diligência profissional;
- e) Para os produtos e transacções que impliquem um direito de retractação ou de anulação, a existência de tal direito.

5. São considerados substanciais os requisitos de informação estabelecidos pela legislação comunitária relativamente às comunicações comerciais, incluindo a publicidade ou o *marketing*, cuja lista não exaustiva, consta do anexo II.

## Secção 2

### Práticas comerciais agressivas

#### Artigo 8.º

#### Práticas comerciais agressivas

Uma prática comercial é considerada agressiva se, no caso concreto, tendo em conta todas as suas características e circunstâncias, prejudicar ou for susceptível de prejudicar significativamente, devido a assédio, coacção — incluindo o recurso à força física — ou influência indevida, a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor médio em relação a um produto, e, por conseguinte, o conduza ou seja susceptível de o conduzir a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

#### Artigo 9.º

#### Utilização do assédio, da coacção e da influência indevida

A fim de determinar se uma prática comercial utiliza o assédio, a coacção — incluindo o recurso à força física — ou a influência indevida, são tomados em consideração os seguintes elementos:

- a) O momento e o local em que a prática é aplicada, a sua natureza e a sua persistência;
- b) O recurso à ameaça ou a linguagem ou comportamento injuriosos;
- c) O aproveitamento pelo profissional de qualquer infortúnio ou circunstância específica de uma gravidade tal que prejudique a capacidade de decisão do consumidor, de que o profissional tenha conhecimento, com o objectivo de influenciar a decisão do consumidor em relação ao produto;
- d) Qualquer entrave extracontratual oneroso ou desproporcionado imposto pelo profissional, quando o consumidor pretenda exercer os seus direitos contratuais, incluindo o de resolver um contrato, ou o de trocar de produto ou de profissional;
- e) Qualquer ameaça de intentar uma acção quando tal não seja legalmente possível.

## CAPÍTULO 3

## CÓDIGOS DE CONDUTA

## Artigo 10.º

## Códigos de conduta

A presente directiva não exclui o controlo, que pode ser incentivado pelos Estados-Membros, das práticas comerciais desleais por titulares de códigos e o recurso a tais titulares pelas pessoas ou organizações referidas no artigo 11.º, se, para além dos processos judiciais ou administrativos mencionados no referido artigo, houver processos pendentes nesses junto desses titulares de códigos.

O recurso ao controlo por aqueles titulares não implica nunca a renúncia às vias de recurso judicial ou administrativo referidas no artigo 11.º

## CAPÍTULO 4

## DISPOSIÇÕES FINAIS

## Artigo 11.º

## Aplicação

1. Os Estados-Membros devem assegurar a existência de meios adequados e eficazes para lutar contra as práticas comerciais desleais, a fim de garantir o cumprimento das disposições da presente directiva no interesse dos consumidores.

Estes meios devem incluir disposições legais nos termos das quais as pessoas ou organizações que, de acordo com a legislação nacional, tenham um interesse legítimo em combater as práticas comerciais desleais, incluindo os concorrentes, possam:

- a) Intentar uma acção judicial contra tais práticas comerciais desleais;

e/ou

- b) Submetê-las a uma autoridade administrativa competente para decidir as queixas ou para mover os procedimentos legais adequados.

Compete a cada Estado-Membro decidir qual destas vias estará disponível e se o tribunal ou a autoridade administrativa terão poderes para exigir o recurso a outras vias estabelecidas para a resolução de litígios, incluindo as referidas no artigo 10.º Estas vias devem estar disponíveis quer os consumidores

afectados se encontrem no território do Estado-Membro em que o profissional está estabelecido, quer se encontrem noutro Estado-Membro.

Compete a cada Estado-Membro decidir:

- a) Se as referidas acções podem ser instauradas individual ou colectivamente contra diversos profissionais do mesmo sector económico;

e

- b) Se as referidas acções podem ser instauradas contra o titular de um código, caso o código relevante promova o não cumprimento das prescrições legais.

2. No âmbito das disposições legais referidas no n.º 1, os Estados-Membros devem conferir aos tribunais ou às autoridades administrativas as competências que os habilitem, no caso em que estes considerem que estas medidas são necessárias, tendo em conta todos os interesses em jogo e, em especial, o interesse geral:

- a) A ordenar a cessação de uma prática comercial desleal ou a mover os procedimentos legais adequados para que seja ordenada a cessação dessa prática comercial desleal;

ou

- b) A proibir uma prática comercial desleal ou a mover os procedimentos legais adequados para que seja ordenada a sua proibição nos casos em que esta prática não tenha ainda sido aplicada, mas essa aplicação esteja iminente;

mesmo na ausência de prova de ter havido uma perda ou prejuízo real, ou de uma intenção ou negligência da parte do profissional.

Os Estados-Membros devem dispor, por outro lado, que as medidas referidas no primeiro parágrafo possam ser tomadas no âmbito de um processo simplificado:

— seja com efeito provisório,

— seja com efeito definitivo,

entendendo-se que compete a cada Estado-Membro determinar qual destas duas opções será adoptada.

Além disso, para eliminar os efeitos persistentes de uma prática comercial desleal cuja cessação tenha sido ordenada por uma decisão definitiva, os Estados-Membros podem conferir aos tribunais ou às autoridades administrativas competências que os habilitem:

a) A exigir a publicação desta decisão, no todo ou em parte e da forma que considerem adequada;

b) A exigir, além disso, a publicação de um comunicado rectificativo.

3. As autoridades administrativas referidas no n.º 1 devem:

a) Ser compostas de forma a que não seja posta em causa a sua imparcialidade;

b) Ter poderes adequados que lhes permitam fiscalizar e impor de forma eficaz a observação das suas decisões quando decidirem sobre as queixas;

c) Em princípio, fundamentar as suas decisões.

Quando as competências referidas no n.º 2 forem exercidas unicamente por uma autoridade administrativa, as decisões devem ser sempre fundamentadas. Além disso, neste caso, devem ser previstos procedimentos mediante os quais o exercício impróprio ou injustificado de poderes pela autoridade administrativa ou a omissão imprópria ou injustificada do exercício desses poderes possam ser objecto de recurso judicial.

#### Artigo 12.º

##### **Tribunais e autoridades administrativas: apresentação de prova das alegações**

Os Estados-Membros devem conferir aos tribunais ou às autoridades administrativas competências que os habilitem, aquando do processo judicial ou administrativo referido no artigo 11.º:

a) A exigir que o profissional apresente provas da exactidão dos factos que alegue relativos à prática comercial se, atendendo aos interesses legítimos do profissional e de qualquer outra parte no processo, essa exigência se revelar adequada à luz das circunstâncias do caso em apreço;

e

b) A considerar inexactas as alegações factuais se as provas exigidas nos termos da alínea a) não forem apresentadas ou forem consideradas insuficientes pelo tribunal ou pela autoridade administrativa.

#### Artigo 13.º

##### **Sanções**

Os Estados-Membros devem determinar as sanções aplicáveis às violações das disposições nacionais aprovadas em aplicação da presente directiva e tomar todas as medidas necessárias para assegurar a aplicação das referidas disposições. Essas sanções devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.

#### Artigo 14.º

##### **Alterações à Directiva 84/450/CEE**

A Directiva 84/450/CEE é alterada do seguinte modo:

1. O artigo 1.º passa a ter a seguinte redacção:

##### «Artigo 1.º

A presente directiva tem por objectivo proteger os profissionais contra a publicidade enganosa e suas consequências desleais e estabelecer as condições em que a publicidade comparativa é permitida.»

2. No artigo 2.º:

— o n.º 3 passa a ter a seguinte redacção:

«3. “Profissional”: qualquer pessoa singular ou colectiva que, no que respeita às práticas comerciais abrangidas pela presente directiva, actue no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e quem actue em nome ou por conta desse profissional.»

— é aditado o seguinte número:

«4. “Titular de um código”: qualquer entidade, incluindo um profissional ou grupo de profissionais, responsável pela elaboração e a revisão de um código de conduta e/ou o controlo do cumprimento deste código por aqueles que se comprometeram a ficar vinculados por ele.»

3. O artigo 3.ºA passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 3.ºA

1. No que se refere à comparação, a publicidade comparativa é autorizada, quando se reúnam as seguintes condições:

- a) Não seja enganosa na acepção do n.º 2 do artigo 2.º, do artigo 3.º e do n.º 1 do artigo 7.º da presente directiva ou dos artigos 6.º e 7.º da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (\*);
- b) Compare bens ou serviços que respondem às mesmas necessidades ou têm os mesmos objectivos;
- c) Compare objectivamente uma ou mais características substanciais, pertinentes, comprováveis e representativas desses bens e serviços, entre as quais se pode incluir o preço;
- d) Não desacredite ou denigre marcas, designações comerciais, outros sinais distintivos, bens, serviços, actividades ou situação de um concorrente;
- e) Em caso de produtos com denominação de origem, se refira, em cada caso, a produtos com a mesma denominação;
- f) Não retire partido indevido da notoriedade de uma marca, designação comercial ou outro sinal distintivo de um concorrente ou da denominação de origem de produtos concorrentes;
- g) Não apresente um bem ou serviço como uma imitação ou reprodução de um bem ou serviço cuja marca ou designação comercial seja protegida;
- h) Não crie confusão entre os profissionais, entre o anunciante e um concorrente, ou entre uma marca, designação comercial ou outro sinal distintivo, bens ou serviços do anunciante e os de um concorrente.

4. O n.º 1 do artigo 4.º passa a ter a seguinte redacção:

«1. Os Estados-Membros devem assegurar a existência de meios adequados e eficazes para lutar contra a publicidade enganosa e garantir o cumprimento das disposições em matéria de publicidade comparativa no interesse dos profissionais e dos concorrentes. Estes meios devem incluir disposições legais nos termos das quais as pessoas ou organizações que, de acordo com a legislação nacional, tenham um interesse legítimo em combater a publicidade enganosa ou em regular a publicidade comparativa, possam:

- a) Intentar uma acção judicial contra essa publicidade;

ou

- b) Submetê-la a uma autoridade administrativa competente para decidir as queixas ou para mover os procedimentos legais adequados.

Compete a cada Estado-Membro decidir qual destas vias estará disponível e se o tribunal ou autoridade administrativa terão poderes para exigir o recurso prévio a outras vias estabelecidas para a resolução de litígios, incluindo as referidas no artigo 5.º

Compete a cada Estado-Membro decidir:

- a) Se as referidas acções podem ser instauradas individual ou colectivamente contra diversos profissionais do mesmo sector económico;

e

- b) Se as referidas acções podem ser instauradas contra o titular de um código, caso o código relevante promova o não cumprimento das prescrições legais.»

5. O n.º 1 do artigo 7.º passa a ter a seguinte redacção:

«1. Esta directiva não prejudica a manutenção ou adopção, pelos Estados-Membros, de disposições que assegurem uma protecção mais ampla dos profissionais e dos concorrentes em matéria de publicidade enganosa.»

(\*) JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.»

## Artigo 15.º

**Alteração das Directivas 97/7/CE e 2002/65/CE**

1. O artigo 9.º da Directiva 97/7/CE passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 9.º

**Fornecimento não solicitado**

Tendo em conta a proibição das práticas de fornecimento não solicitado estabelecida na Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (\*), os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para dispensar o consumidor de qualquer contraprestação em caso de fornecimento ou prestação não solicitados, não valendo como consentimento a ausência de resposta.

(\*) JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.»

2. O artigo 9.º da Directiva 2002/65/CE passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 9.º

Tendo em conta a proibição das práticas de fornecimento não solicitado estabelecida na Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (\*), e sem prejuízo do disposto na legislação dos Estados-Membros em matéria de renovação tácita dos contratos à distância, sempre que essas disposições a permitam, os Estados-Membros tomam as medidas necessárias para dispensar o consumidor de qualquer obrigação em caso de prestação não solicitada, não valendo como consentimento a ausência de resposta.

(\*) JO L 149 de 11.6.2005, p. 22.»

## Artigo 16.º

**Alteração da Directiva 98/27/CE e do Regulamento (CE) n.º 2006/2004**

1. No anexo da Directiva 98/27/CE, o ponto 1 passa a ter a seguinte redacção:

«1. Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).»

2. No anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação em matéria de defesa do consumidor») (1), é aditado o seguinte ponto:

«16. Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).»

## Artigo 17.º

**Informação**

Os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para informar os consumidores das disposições de direito nacional que transpõem a presente directiva e, sempre que adequado, incentivar os profissionais e titulares de códigos a informar os consumidores dos seus códigos de conduta.

## Artigo 18.º

**Revisão**

1. A Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até 12 de Junho de 2011, um relatório pormenorizado sobre a aplicação da presente directiva, nomeadamente do n.º 9 do artigo 3.º, do artigo 4.º e do anexo I, sobre a oportunidade de reforçar a harmonização e a simplificação da legislação comunitária relativa à protecção do consumidor e, tendo em conta o n.º 5 do artigo 3.º, sobre quaisquer medidas que seja necessário tomar ao nível comunitário para assegurar que sejam mantidos níveis adequados de defesa do consumidor. O relatório será acompanhado, se for caso disso, de uma proposta de revisão da presente directiva ou de outras partes relevantes da legislação comunitária.

2. O Parlamento Europeu e o Conselho devem envidar esforços para deliberar, nos termos do Tratado, no prazo de dois anos a contar da apresentação pela Comissão, sobre qualquer proposta apresentada ao abrigo do n.º 1.

## Artigo 19.º

**Transposição**

Os Estados-Membros devem aprovar e publicar até, 12 de Junho de 2007, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva e informar imediatamente a Comissão desse facto, bem como de qualquer alteração posterior com a maior brevidade possível.

(1) JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

Os Estados-Membros devem aplicar essas disposições até 12 de Dezembro de 2007. Quando os Estados-Membros aprovarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da respectiva publicação oficial. As modalidades dessa referência serão aprovadas pelos Estados-Membros.

*Artigo 20.º*

**Entrada em vigor**

A presente directiva entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

*Artigo 21.º*

**Destinatários**

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Estrasburgo, em 11 de Maio de 2005.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

J. P. BORRELL FONTELLES

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

N. SCHMIT

## ANEXO I

**PRÁTICAS COMERCIAIS CONSIDERADAS DESLEAIS EM QUAISQUER CIRCUNSTÂNCIAS**

Práticas comerciais enganosas

1. Afirmar ser signatário de um código de conduta, quando o profissional não o seja.
2. Exibir uma marca de confiança (*trust mark*), uma marca de qualidade ou equivalente sem ter obtido a autorização necessária.
3. Afirmar que um código de conduta foi aprovado por um organismo público ou outra entidade, quando tal não corresponda à verdade.
4. Afirmar que um profissional (incluindo as suas práticas comerciais) ou um produto foi aprovado, reconhecido ou autorizado por um organismo público ou privado quando tal não corresponde à verdade ou fazer tal afirmação sem respeitar os termos da aprovação, reconhecimento ou autorização.
5. Propor a aquisição de produtos a um determinado preço sem revelar a existência de quaisquer motivos razoáveis que o profissional possa ter para acreditar que não poderá, ele próprio, fornecer ou indicar outro profissional que forneça os produtos em questão ou produtos equivalentes, àquele preço durante um período e em quantidades que sejam razoáveis, tendo em conta o produto, o volume da publicidade feita ao mesmo e os preços indicados (publicidade-isco).
6. Propor a aquisição de produtos a um determinado preço, e posteriormente:
  - a) Recusar apresentar aos consumidores o artigo publicitado;

ou

  - b) Recusar as encomendas relativas a este artigo ou a sua entrega num prazo razoável;

ou

  - c) Apresentar uma amostra defeituosa do produto;

com a intenção de promover um produto diferente (isco e troca).
7. Declarar falsamente que o produto estará disponível apenas durante um período muito limitado ou que só estará disponível em condições especiais por um período muito limitado, a fim de obter uma decisão imediata e privar os consumidores da oportunidade ou do tempo suficientes para tomarem uma decisão esclarecida.
8. Comprometer-se a fornecer um serviço de assistência pós-venda aos consumidores com os quais o profissional tenha comunicado, antes da transacção, numa língua que não seja uma das línguas oficiais do Estado-Membro em que o profissional se encontra estabelecido, e posteriormente assegurar este serviço apenas noutra língua, sem ter anunciado de forma clara esta alteração ao consumidor antes de este se ter comprometido em relação à transacção.
9. Declarar que a venda de um produto é lícita ou transmitir essa impressão, quando tal não corresponda à verdade.

10. Apresentar direitos do consumidor previstos na lei como uma característica distintiva da oferta do profissional.
11. Utilizar um conteúdo editado nos meios de comunicação social para promover um produto, tendo sido o próprio profissional a financiar essa promoção, sem que tal seja indicado claramente no conteúdo ou através de imagens ou sons que o consumidor possa identificar claramente (publi-reportagem). Esta disposição não prejudica a Directiva 89/552/CEE <sup>(1)</sup>.
12. Fazer afirmações substancialmente inexactas relativas à natureza e amplitude do risco para a segurança pessoal do consumidor ou da sua família se o consumidor não adquirir o produto.
13. Promover um produto análogo ao produzido por um fabricante específico, de forma a levar deliberadamente o consumidor a pensar que, embora não seja esse o caso, o produto provém desse mesmo fabricante.
14. Criar, explorar ou promover um sistema de promoção em pirâmide em que o consumidor dá a sua própria contribuição em troca da possibilidade de receber uma contrapartida que decorra essencialmente da entrada de outros consumidores no sistema, e não em vez da venda ou do consumo de produtos.
15. Alegar que o profissional está prestes a cessar a sua actividade ou a mudar de instalações quando tal não corresponde à verdade.
16. Alegar que os produtos podem aumentar as possibilidades de ganhar nos jogos de azar.
17. Alegar falsamente que um produto é capaz de curar doenças, disfunções e malformações.
18. Transmitir informações inexactas sobre as condições de mercado ou sobre a possibilidade de encontrar o produto com a intenção de induzir o consumidor a adquirir o produto em condições menos favoráveis que as condições normais de mercado.
19. Declarar numa prática comercial que se organiza um concurso ou uma promoção com prémio sem entregar os prémios descritos ou um equivalente razoável.
20. Descrever um produto como «grátis», «gratuito», «sem encargos» ou equivalente se o consumidor tem que pagar mais do que o custo inevitável de responder à prática comercial e de ir buscar o produto ou pagar pela sua entrega.
21. Incluir no material de *marketing* uma factura ou um documento equiparado solicitando pagamento, que dá ao consumidor a impressão de já ter encomendado o produto comercializado quando tal não aconteceu.
22. Alegar falsamente ou dar a impressão de que o profissional não está a agir para fins relacionados com a sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, ou apresentar-se falsamente como consumidor.
23. Dar a impressão falsa de que o serviço pós-venda relativo ao produto está disponível noutra Estado-Membro distinto daquele em que o produto é vendido.

<sup>(1)</sup> Directiva 89/552/CEE do Conselho, de 3 de Outubro de 1989, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva (JO L 298 de 17.10.1989, p. 23). Directiva alterada pela Directiva 97/36/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 202 de 30.7.1997, p. 60).

## Práticas comerciais agressivas

24. Criar a impressão de que o consumidor não poderá deixar o estabelecimento sem que antes tenha sido celebrado um contrato.
25. Contactar o consumidor através de visitas ao seu domicílio, ignorando o pedido daquele para que o profissional parta ou não volte, excepto em circunstâncias e na medida em que haja que fazer cumprir uma obrigação contratual, nos termos do direito nacional.
26. Fazer solicitações persistentes e não solicitadas, por telefone, fax, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação à distância excepto em circunstâncias e na medida em que haja que fazer cumprir uma obrigação contratual, nos termos do direito nacional. Esta disposição não prejudica o artigo 10.º da Directiva 97/7/CE nem as Directivas 95/46/CE <sup>(1)</sup> e 2002/58/CE.
27. Obrigar um consumidor que pretenda solicitar uma indemnização ao abrigo de uma apólice de seguro a apresentar documentos que, de acordo com um critério de razoabilidade, não possam ser considerados relevantes para estabelecer a validade do pedido, ou deixar sistematicamente sem resposta a correspondência pertinente, com o objectivo de dissuadir o consumidor do exercício dos seus direitos contratuais.
28. Incluir num anúncio publicitário uma exortação directa às crianças no sentido de estas comprarem ou convencerem os pais ou outros adultos a comprar-lhes os produtos anunciados. Esta disposição não prejudica o artigo 16.º da Directiva 89/552/CEE relativa ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva.
29. Exigir o pagamento imediato ou diferido ou a devolução ou a guarda de produtos fornecidos pelo profissional que o consumidor não tinha solicitado, excepto no caso de produtos de substituição fornecidos em conformidade com o n.º 3 do artigo 7.º da Directiva 97/7/CE (fornecimento não solicitado).
30. Informar explicitamente o consumidor de que a sua recusa em comprar o produto ou serviço põe em perigo o emprego ou a subsistência do profissional.
31. Transmitir a impressão falsa de que o consumidor já ganhou, vai ganhar ou, mediante um determinado acto, irá ganhar um prémio ou outra vantagem quando:
  - não existe qualquer prémio nem vantagem,
  - ou
  - a prática de actos para reclamar o prémio ou a vantagem implica, para o consumidor, pagar um montante em dinheiro ou incorrer num custo.

---

<sup>(1)</sup> Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (JO L 281 de 23.11.1995, p. 31). Directiva alterada pelo Regulamento (CE) n.º 1882/2003 (JO L 284 de 31.10.2003, p. 1).

## ANEXO II

**DISPOSIÇÕES COMUNITÁRIAS QUE ESTABELECEM REGRAS EM MATÉRIA DE PUBLICIDADE E COMUNICAÇÃO COMERCIAL**

Artigos 4.º e 5.º da Directiva 97/7/CE

Artigo 3.º da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados <sup>(1)</sup>

Artigo 3.º, n.º 3, da Directiva 94/47/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Outubro de 1994, relativa à protecção dos adquirentes quanto a certos aspectos dos contratos de aquisição de um direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis <sup>(2)</sup>

Artigo 3.º, n.º 4, da Directiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicações dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores <sup>(3)</sup>

Artigos 86.º a 100.º da Directiva 2001/83/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Novembro de 2001, que estabelece um código comunitário relativo aos medicamentos para uso humano <sup>(4)</sup>

Artigos 5.º e 6.º da Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno («directiva sobre o comércio electrónico») <sup>(5)</sup>

Artigo 1.ºD da Directiva 98/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 1998, que altera a Directiva 87/102/CEE do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas ao crédito ao consumo <sup>(6)</sup>

Artigos 3.º e 4.º da Directiva 2002/65/CE

Artigo 1.º, n.º 9, da Directiva 2001/107/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Janeiro de 2002, que altera a Directiva 85/611/CEE do Conselho que coordena as disposições legislativas, regulamentares e administrativas respeitantes a alguns organismos de investimento colectivo em valores mobiliários (OICVM) com vista a regulamentar as sociedades de gestão e os prospectos simplificados <sup>(7)</sup>

Artigos 12.º e 13.º da Directiva 2002/92/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro de 2002, relativa à mediação de seguros <sup>(8)</sup>

Artigo 36.º da Directiva 2002/83/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Novembro de 2002, relativa aos seguros de vida <sup>(9)</sup>

<sup>(1)</sup> JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

<sup>(2)</sup> JO L 280 de 29.10.1994, p. 83.

<sup>(3)</sup> JO L 80 de 18.3.1998, p. 27.

<sup>(4)</sup> JO L 311 de 28.11.2001, p. 67. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 2004/27/CE (JO L 136 de 30.4.2004, p. 34).

<sup>(5)</sup> JO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

<sup>(6)</sup> JO L 101 de 1.4.1998, p. 17.

<sup>(7)</sup> JO L 41 de 13.2.2002, p. 20.

<sup>(8)</sup> JO L 9 de 15.1.2003, p. 3.

<sup>(9)</sup> JO L 345 de 19.12.2002, p. 1. Directiva alterada pela Directiva 2004/66/CE do Conselho (JO L 168 de 1.5.2004, p. 35).

Artigo 19.º da Directiva 2004/39/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Abril de 2004, relativa aos mercados de instrumentos financeiros <sup>(1)</sup>

Artigos 31.º e 43.º da Directiva 92/49/CEE do Conselho, de 18 de Junho de 1992, relativa à coordenação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas respeitantes ao seguro directo não-vida (terceira directiva sobre o seguro não-vida) <sup>(2)</sup>

Artigos 5.º, 7.º e 8.º da Directiva 2003/71/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de Novembro de 2003, relativa ao prospecto a publicar em caso de oferta pública de valores mobiliários ou da sua admissão à negociação <sup>(3)</sup>

---

<sup>(1)</sup> JO L 145 de 30.4.2004, p. 1.

<sup>(2)</sup> JO L 228 de 11.8.1992, p. 1. Directiva com a última redacção que lhe foi dada pela Directiva 2002/87/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 35 de 11.2.2003, p. 1).

<sup>(3)</sup> JO L 345 de 31.12.2003, p. 64.



**//Anexo II** – Código Europeu de Conduta dos Mediadores



## Código Europeu de Conduta dos Mediadores União Europeia

### PREÂMBULO

O código de conduta europeu dos mediadores foi apresentado em Julho de 2004, e resulta de um trabalho de cooperação entre a Comissão Europeia, peritos no âmbito da resolução alternativa de diferendos e representantes de diferentes organizações.

#### **1. Competência e designação dos mediadores.**

##### **1.1 Competência**

Os mediadores devem possuir competência e conhecimentos relativos aos processos de mediação. Neste sentido devem ter recebido a formação adequada e actualizar de forma continua a sua formação teórica e prática em função das normas e condições de validação em vigor.

##### **1.2 Denominação**

O mediador ajusta com as partes as datas de concretização da mediação. O mediador certifica-se que detém a formação e competência necessária para efectivar a mediação antes de aceitar a sua contratação e a pedido das partes informa as mesmas sobre a sua formação e experiência.

##### **1.3 Publicidade relativa aos serviços prestados pelo mediador**

Os mediadores podem fazer publicidade relativamente à sua actividade, de forma profissional, honesta e digna.

#### **2. INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE.**

##### **2.1 Independência e neutralidade**

O mediador não deve iniciar uma mediação ou prosseguir a mesma sem dar conhecimento das situações que possam afectar a sua independência ou conduta no conflito ou susceptíveis de ser consideradas como tal. Esta obrigação permanece ao longo do processo.

Tais situações são nomeadamente :

- qualquer relação pessoal ou profissional com uma das partes;

- qualquer interesse financeiro ou outro, directo ou indirecto, na conclusão da mediação;
- o facto do mediador ou um membro da mesma entidade agir noutra qualidade que a de mediador em relação a uma das partes.

Em tais situações, o mediador só deve aceitar ou prosseguir a mediação se for capaz de preservar o processo, respeitando regras de independência e neutralidade no sentido de garantir total imparcialidade, devendo obter o consentimento expresso das partes.

## **2.2 Imparcialidade**

O mediador deve agir em todas as circunstâncias de forma imparcial com as partes e garantir que a sua atitude seja assim percebida. Deve esforçar-se por actuar de forma equitativa em relação às partes no que concerne ao processo de mediação.

## **3. O ACORDO SOBRE O RECURSO À MEDIAÇÃO, O PROCESSO, A RESOLUÇÃO DO LITÍGIO E A REMUNERAÇÃO**

### **1. Processo**

O mediador deve garantir que as partes compreendem as características do processo de mediação bem como o papel do mediador e das partes.

O mediador deve certificar-se que, antes do início do processo de mediação, as partes apreenderam e aceitaram expressamente os termos e condições do acordo sobre o recurso à mediação e nomeadamente todas as disposições relativas à obrigatoriedade de confidencialidade do mediador e das partes.

Quando solicitado pelas partes, o acordo sobre o recurso à mediação é redigido por escrito.

O mediador orienta o processo de forma adequada, tendo em conta as circunstâncias da ocorrência e nomeadamente um eventual desequilíbrio nas relações de força entre as partes e a legislação aplicável, as pretensões que as partes possam expressar e a necessidade de regular de forma célere o litígio.

As partes tem liberdade de acordar com o mediador, referindo-se a um conjunto de regras ou métodos, da forma como a mediação pode ser gerida.

Caso seja considerado pertinente, o mediador pode ouvir as partes separadamente.

### **3.2. Equidade do Processo**

O mediador certifica-se que todas as partes possam ter a possibilidade de participar de forma efectiva no processo.

Caso seja necessário, o mediador informa as partes e pode cessar a mediação se:

- o acordo em vias de ser conseguido lhe parece inexecutável ou ilegal, tendo em conta a qualidade e a competência do mediador para avaliar o mesmo;
- se considerar pouco provável que a prossecução da mediação permita alcançar um acordo.

### **3.3 Conclusão da Mediação**

O mediador toma as medidas necessárias para se certificar que todas as partes consentem no acordo final, tendo conhecimento das consequências do mesmo e entendem os termos referidos.

As partes podem a qualquer momento cessar a mediação sem proporcionar qualquer justificação.

O mediador pode, a pedido das partes e no âmbito das suas competências, informar as partes da forma como podem formalizar o acordo e dos meios de execução do mesmo.

### **3.4 Honorários**

Caso não estejam informadas, o mediador deve proporcionar às partes uma informação completa sobre os honorários que tenciona auferir. Não deve aceitar um processo de mediação antes das partes darem o seu consentimento sobre os princípios nos quais se baseia a referida remuneração.

## **4. CONFIDENCIALIDADE**

O mediador tem dever de confidencialidade relativamente ao conjunto de informações decorrentes da mediação ou relativas às mesmas, nomeadamente da concretização da mediação, excepto por obrigação legal ou motivos de ordem pública. Excepto obrigação legal, nenhuma informação fornecida a título confidencial ao mediador por uma das partes pode ser comunicada sem o seu consentimento às outras partes.

*Tradução: gestora do site*



// **Anexo III** – Recomendação da Comissão relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo de 30 de Março de 1998 (98/257/CE)

## II

*(Actos cuja publicação não é uma condição da sua aplicabilidade)*

## COMISSÃO

## RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 30 de Março de 1998

relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (\*)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(98/257/CE)

A COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia é, nomeadamente, o seu artigo 155º,

Considerando que o Conselho, nas conclusões do Conselho «Consumidores» de 25 de Novembro de 1996, sublinhou que a preocupação de reforçar a confiança dos consumidores no funcionamento do mercado interno e a sua capacidade para explorar plenamente as possibilidades que este último lhes oferece, comporta a possibilidade para os consumidores de resolverem os seus litígios de forma eficaz e adequada através de procedimentos extrajudiciais ou outros procedimentos comparáveis;

Considerando que o Parlamento Europeu, na resolução de 14 de Novembro de 1996 (1), sublinhou que era imperativo que estes procedimentos respondessem a critérios mínimos de garantia de imparcialidade do organismo, de eficácia do procedimento, de publicidade e de transparência e convidou a Comissão a apresentar propostas sobre a matéria;

Considerando que a maioria dos litígios de consumo, pela sua natureza, caracteriza-se por uma desproporção entre os interesses económicos em jogo e o custo da respectiva resolução judicial; que as dificuldades eventualmente ligadas aos procedimentos judiciais podem, designada-

mente em caso de conflitos transfronteiriços, dissuadir o consumidor de fazer valer efectivamente os seus direitos;

Considerando que o «Livro Verde sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado único» (2) foi objecto de ampla consulta cujos resultados confirmaram a necessidade e a urgência de uma acção comunitária para melhorar a situação actual;

Considerando que a experiência adquirida por inúmeros Estados-membros demonstra que os mecanismos alternativos de resolução não-judicial dos litígios de consumo, desde que garantido o respeito de certos princípios essenciais, podem assegurar bons resultados, quer para os consumidores quer para as empresas, reduzindo o custo e o prazo de resolução dos litígios de consumo.

Considerando que a definição de tais princípios ao nível europeu facilitaria a implementação de procedimentos extrajudiciais para a resolução de litígios de consumo; que, em relação aos conflitos transfronteiriços, tal definição aumentaria a confiança recíproca dos organismos extrajudiciais existentes nos diferentes Estados-membros bem como a confiança dos consumidores nos diferentes procedimentos nacionais existentes; que estes critérios podem facilitar aos prestadores de serviços extrajudiciais estabelecidos num Estado-membro a prestação de serviços noutro Estado-membro.

(\*) Em 30 de Março de 1998, a Comissão aprovou uma comunicação sobre resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Esse documento, que comporta a presente recomendação e o formulário europeu de reclamação para o consumidor, está disponível na Internet ([Http://europa.eu.in.comm/dg24](http://europa.eu.in.comm/dg24)).

(1) Resolução do Parlamento Europeu sobre a comunicação da Comissão «plano de acção sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado interno», de 14 de Novembro de 1996, JO C 362 de 2. 12. 1996, p. 275.

(2) Livro Verde sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado único, COM(93) 576 final, de 16 Novembro de 1993.

Considerando que, entre as conclusões do Livro Verde, constava a adopção de uma «recomendação da Comissão com vista a melhorar o funcionamento dos sistemas de “Ombudsman” (mediador) encarregados do tratamento de litígios de consumo»;

Considerando que a necessidade de uma recomendação desta natureza foi sublinhada ao longo do processo de consulta sobre o Livro Verde e confirmada em idêntico processo realizado a propósito da Comunicação «Plano de Acção» (1) por grande maioria das partes interessadas;

Considerando que a presente recomendação deve limitar-se aos procedimentos que, independentemente da respectiva designação, levam à resolução do diferendo através da intervenção de um terceiro que propõe ou impõe uma solução; que, por conseguinte, não estão abrangidos os procedimentos que se limitam a uma simples tentativa de aproximar as partes para as convencer a encontrar uma solução de comum acordo;

Considerando que as decisões dos organismos extrajudiciais podem ser vinculativas para as partes, resumir-se a simples recomendações ou a propostas de transacção que devem ser aceites pelas partes; que, para efeitos da presente recomendação, estes casos estão cobertos pelo termo «decisão»;

Considerando que a imparcialidade e a objectividade do organismo responsável pela tomada das decisões constituem qualidades necessárias para garantir a protecção dos direitos dos consumidores e para reforçar a sua confiança nos mecanismos alternativos de resolução dos litígios de consumo;

Considerando que um organismo só pode ser imparcial se, no exercício das respectivas funções, não estiver sujeito a pressões susceptíveis de influenciar as suas decisões; que é necessário desta forma garantir a sua independência sem que tal implique o estabelecimento de garantias tão rigorosas quanto as que visam preservar a independência dos juizes no âmbito do sistema judicial;

Considerando que, sempre que a decisão for tomada de forma individual, a imparcialidade da pessoa responsável só poderá ser garantida se esta der provas de independência, possuir as qualificações necessárias a actuar numa envolvente que lhe permita decidir de forma autónoma; que isto implica que a pessoa em questão esteja mandatada por um período suficiente durante o qual não pode ser destituída sem motivo válido;

Considerando que, sempre que a decisão for tomada de forma colegial, a participação paritária dos representantes dos consumidores e dos profissionais constitui meio adequado para garantir esta independência;

(1) Plano de acção sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado interno COM(96) 13 final, de 14 de Fevereiro de 1996.

Considerando que, para assegurar a informação adequada dos interessados, é necessário garantir a transparência do processo e da actividade dos organismos responsáveis pela resolução dos litígios; que a falta de transparência pode prejudicar os direitos das partes e induzir reticências relativamente aos procedimentos extrajudiciais de resolução dos litígios de consumo;

Considerando que os interesses das partes só poderão ser salvaguardados se o processo lhes permitir fazer valer o respectivo ponto de vista perante o organismo competente e informarem-se sobre os factos avançados pela outra parte e, se for o caso, sobre as declarações dos peritos; que tal não implica forçosamente uma audição oral das partes;

Considerando que os procedimentos extrajudiciais visam facilitar o acesso dos consumidores à justiça; que devem assim, num intuito de eficácia, permitir resolver certos problemas suscitados no âmbito judicial, tais como os custos elevados, os prazos excessivamente longos e a utilização de procedimentos complexos;

Considerando que, a fim de aumentar a eficácia e a equidade do processo, importa conferir ao organismo competente um papel activo que lhe permita tomar em consideração qualquer elemento útil para a resolução do litígio; que este papel activo é ainda mais importante na medida em que, no âmbito dos procedimentos extrajudiciais, as partes actuam por vezes sem beneficiar da ajuda de um conselheiro jurídico;

Considerando que os organismos extrajudiciais podem decidir não apenas a partir de disposições legais, mas também em equidade e com base em códigos de conduta; que, todavia, esta flexibilidade relativamente ao fundamento das suas decisões não poderá ter como resultado uma diminuição do nível de protecção do consumidor relativamente à protecção que lhe garantiria, no respeito do direito comunitário, aplicação do direito pelos tribunais;

Considerando que as partes têm direito a ser informadas das decisões tomadas e da respectiva fundamentação; que a justificação das decisões constitui elemento necessário para garantir a transparência e a confiança das partes no funcionamento dos procedimentos extrajudiciais;

Considerando que, em conformidade com o artigo 6º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem, o acesso aos tribunais é um direito fundamental que não conhece excepções; que sempre que o Direito Comunitário garante a livre circulação das mercadorias e dos serviços no mercado interno, a possibilidade para os agentes económicos, incluindo os consumidores, de recorrerem às instâncias jurisdicionais de um Estado-membro para resolver litígios que possam decorrer das respectivas actividades económicas, em plano de igualdade com os nacionais desse Estado-membro, constitui o corolário dessas liberdades; que os procedimentos extrajudiciais não podem ter por objectivo substituir o sistema judicial; que,

em consequência, a utilização da via extrajudicial só pode privar o consumidor do seu direito de acesso aos tribunais se este o aceitar expressamente, em pleno conhecimento de causa, e posteriormente à emergência do litígio;

Considerando que por vezes e independentemente do objecto e do valor do litígio, as partes e, nomeadamente, o consumidor enquanto parte do contrato reputada economicamente mais fraca e juridicamente menos experiente do que o seu co-contratante, podem necessitar de assistência e aconselhamento jurídico por parte de um terceiro, a fim de melhor defender e proteger os respectivos direitos;

Considerando que, para conseguir um nível de transparência e de difusão dos procedimentos extrajudiciais que garantem o respeito dos princípios expostos na presente recomendação, bem como para facilitar a sua ligação em rede, a Comissão tomará a iniciativa de criar uma base de dados dos organismos extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo que ofereça estas garantias; que o conteúdo da base de dados será constituído pela informação que os Estados-membros interessados em participar na iniciativa comunicarem à Comissão; que, para permitir uma informação normalizada e para simplificar a transmissão dos dados, será posta à disposição dos Estados-membros uma ficha de informação estandardizada;

Considerando, por fim, que a definição de princípios mínimos relativos à criação e ao funcionamento dos procedimentos extrajudiciais de resolução dos litígios de consumo, é nestas condições, necessária ao nível comunitário para apoiar e completar, num domínio essencial, as iniciativas empreendidas pelos Estados-membros, para garantir, de harmonia com o artigo 129ºA do Tratado, um elevado nível de protecção dos consumidores e não excede aquilo que é devido para assegurar o bom funcionamento dos procedimentos extrajudiciais; que está portanto em conformidade com o princípio da subsidiariedade;

RECOMENDA que qualquer organismo existente ou a criar e que esteja habilitado para a resolução extrajudicial dos litígios de consumo, respeite os seguintes princípios:

## I

### Princípio da independência

A independência do organismo responsável pela tomada de decisões será assegurada de forma a garantir a imparcialidade da sua acção.

Sempre que uma decisão for tomada de forma individual, esta independência será designadamente garantida através das seguintes medidas:

- a pessoa designada possuirá a capacidade a experiência e a competência nomeadamente em matéria jurídica, necessárias para o exercício da função,

- a pessoa designada receberá um mandato com duração suficiente para garantir a independência da sua acção, não podendo ser destituída sem razão válida,
- sempre que a pessoa designada for nomeada ou paga por uma associação profissional ou por uma empresa, não poderá ter trabalho, nos três anos que procedem a sua entrada em funções, para a associação profissional ou a empresa em causa.

Sempre que uma decisão for tomada de forma colegial, a independência do organismo responsável por essa decisão poderá ser assegurada pela representação paritária dos consumidores e dos profissionais ou pelo respeito dos critérios enunciados *supra*.

## II

### Princípio da transparência

Serão instaurados os meios adequados para garantir a transparência do processo. Esses meios incluirão:

1. A comunicação por escrito, ou sob qualquer outra forma apropriada, a qualquer pessoa que o solicite, das seguintes informações:
  - uma descrição pormenorizada dos tipos de litígio que podem ser submetidos à apreciação do organismo bem como os limites eventualmente existentes relativamente à cobertura territorial e ao valor do objecto dos litígios,
  - as regras inerentes à instância do organismo, incluindo as diligências preliminares eventualmente impostas ao consumidor bem como outras disposições processuais, nomeadamente as relativas ao carácter escrito ou oral do processo, à comparência pessoal e às línguas do processo,
  - o custo eventual do processo para as partes, incluindo as regras relativas à partilha dos custos no termo do mesmo,
  - o tipo de regras sobre as quais assentam as decisões do organismo (disposições legais, equidade, código de conduta, etc.),
  - as formas como a decisão é tomada pelo organismo,
  - o valor jurídico da decisão, com indicação clara se a mesma é ou não vinculativa, para o profissional ou para ambas as partes. Se a decisão tiver carácter vinculativo, deverão ser indicadas as sanções aplicáveis em caso de não respeito da mesma. O mesmo acontece em relação às vias de recurso que se abrem à parte cuja pretensão não foi satisfeita;
2. A publicação, pelo organismo competente, de um relatório anual relativo às decisões proferidas, que permita avaliar os resultados obtidos e identificar a natureza dos litígios que foram submetidos.

## III

**Princípio do contraditório**

O procedimento a seguir comportará a possibilidade, para qualquer das partes interessadas, de dar a conhecer o respectivo ponto de vista ao organismo competente e de tomar conhecimento de todas as posições e factos invocados pela outra parte bem como, se for o caso, das declarações dos peritos.

## IV

**Princípio da eficácia**

A eficácia do processo será assegurada por medidas que garantam:

- o acesso do consumidor ao processo, sem ser obrigado a utilizar um representante legal,
- a gratuidade do processo ou a fixação dos custos moderados,
- a fixação de prazos curtos entre o momento em que o caso é submetido ao organismo e o momento em que uma decisão é tomada,
- a atribuição de um papel activo ao organismo competente, permitindo que este tome em consideração, quaisquer elementos úteis à resolução do litígio.

## V

**Princípio da legalidade**

A decisão do organismo não pode ter como resultado privar o consumidor da protecção que lhe asseguram as disposições imperativas da legislação do Estado no território do qual o organismo está estabelecido. Tratando-se de litígios transfronteiriços, a decisão do organismo não pode ter como resultado privar o consumidor da protecção que lhe asseguram as disposições imperativas da lei do Estado-membro no qual o consumidor tem a sua residência habitual, nos casos previstos no artigo 5º da

Convenção de Roma de 19 de Junho de 1980 relativa à lei aplicável às obrigações contratuais.

Qualquer decisão será fundamentada e comunicada às partes interessadas, no mais curto prazo, por escrito, ou sob qualquer outra forma apropriada.

## VI

**Princípio da liberdade**

A decisão do organismo só poderá ser vinculativa para as partes se estas tiverem do facto sido previamente informadas e o tiverem expressamente aceite.

A adesão do consumidor ao procedimento extrajudicial não pode resultar de um compromisso anterior à ocorrência do diferendo, sempre que esse compromisso tiver por efeito privar o consumidor do direito que lhe assiste de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para resolver judicialmente o litígio.

## VII

**Princípio da representação**

O procedimento não poderá privar as partes do direito de se fazer representar ou acompanhar por um terceiro em qualquer fase do processo.

A PRESENTE RECOMENDAÇÃO tem por destinatários os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de conflitos de consumo, qualquer pessoa singular ou colectiva responsável pela criação ou o funcionamento de tais organismos, assim como os Estados-membros, na medida em que participem em tais actividades.

Feito em Bruxelas, em 30 de Março de 1998.

*Pela Comissão*

Emma BONINO

*Membro da Comissão*



// **Anexo IV** – Formulário Europeu de reclamação do consumidor



Carimbo ou logotipo da entidade que propõe aos consumidores a utilização do formulário

## FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR

O presente formulário foi redigido pelos serviços da Comissão Europeia e não deverá ser alterado pelos utilizadores. A sua utilização visa reforçar a comunicação entre os consumidores e os profissionais para, na medida do possível, se chegar a uma solução amigável para os problemas encontrados no âmbito de diferentes tipos de transacções. O formulário está disponível em todas as línguas da União Europeia (<http://europa.eu.int/comm/dg24>). O formulário não deverá ser enviado à Comissão Europeia, a qual não é competente para intervir neste tipo de litígios.

### COORDENADAS DAS PARTES

#### Reclamação apresentada por:

#### Contra:

Nome: .....  
Morada, rua: ..... nº.....  
.....  
Cidade, código postal: .....  
País: .....  
Tel.: .....  
Fax: .....  
E-mail:.....

Nome: .....  
Morada, rua: ..... nº.....  
.....  
Cidade, código postal: .....  
País: .....  
Tel.: .....  
Fax: .....  
E-mail:.....  
Outros dados: .....

Em nome de \* :  
.....  
.....

\* A completar somente no caso de a reclamação do consumidor ser apresentada por um terceiro e não directamente pelo interessado. Assim sendo, é desejável que o consumidor assine por baixo do nome.

### INSTRUÇÕES

- O formulário propõe um modelo de respostas múltiplas para cada questão. O interessado deve escolher as respostas mais adaptadas (uma ou mais) e, se for o caso, completar essa informação nos espaços previstos para o efeito.
- Recomenda-se a junção ao formulário da cópia de documentos comprovativos pertinentes e o seu envio, conservando o interessado uma cópia, por correio registado com aviso de recepção ou qualquer outro meio que comprove o envio e a recepção.
- O consumidor deverá conceder ao profissional um prazo de resposta apropriado (mínimo de 15 dias), devendo a mesma ser comunicada através da devolução do formulário. O consumidor devolverá então o cupão de resposta (página 4).

**ADVERTÊNCIA:** A maior parte das legislações nacionais estabelecem um prazo para além do qual os interessados já não podem reivindicar os seus direitos por via judicial. Este prazo de prescrição é por vezes relativamente curto, nomeadamente quando se trata de compra de bens. É a legislação aplicável ao litígio que determina se a utilização do presente formulário interrompe ou não esse prazo.

## RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR

### I. PROBLEMAS ENCONTRADOS

Data em que se verificaram os problemas (Dia/Mês/Ano):...../...../..... Indicar se o problema apareceu ou não pela primeira vez: .....

Natureza do problema:

- |   |  |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Não entrega do produto             | 15 <input type="checkbox"/> Informação insuficiente              |
| 2 <input type="checkbox"/> Não execução do serviço            | 16 <input type="checkbox"/> Modalidades de pagamento             |
| 3 <input type="checkbox"/> Atraso na entrega do produto       | 17 <input type="checkbox"/> Preço pago                           |
| 4 <input type="checkbox"/> Atraso na prestação do serviço     | 18 <input type="checkbox"/> Aumento do preço                     |
| Duração do atraso.....  | 19 <input type="checkbox"/> Encargos suplementares               |
| 5 <input type="checkbox"/> Defeito do produto                 | 20 <input type="checkbox"/> Encargos/facturação não justificados |
| 6 <input type="checkbox"/> Defeito na prestação do serviço    | 21 <input type="checkbox"/> Condições contratuais                |
| Descrição do defeito.....                                     | 22 <input type="checkbox"/> Cobertura do contrato                |
| .....   | 23 <input type="checkbox"/> Avaliação dos estragos               |
| 7 <input type="checkbox"/> Produto não-conforme à encomenda   | 24 <input type="checkbox"/> Recusa de pagamento de indemnização  |
| 8 <input type="checkbox"/> Produtos/serviços não encomendados | 25 <input type="checkbox"/> Indemnização insuficiente            |
| 9 <input type="checkbox"/> Prejuízos sofridos                 | 26 <input type="checkbox"/> Modificação do contrato              |
| 10 <input type="checkbox"/> Recusa de aplicação de garantia   | 27 <input type="checkbox"/> Incorrecta execução do contrato      |
| 11 <input type="checkbox"/> Recusa de venda                   | 28 <input type="checkbox"/> Anulação/rescisão do contrato        |
| 12 <input type="checkbox"/> Recusa de prestação de serviço    | 29 <input type="checkbox"/> Anulação de uma prestação            |
| 13 <input type="checkbox"/> Informação enganosa               | 30 <input type="checkbox"/> Reembolso de um empréstimo           |
| 14 <input type="checkbox"/> Informação incorrecta             | 31 <input type="checkbox"/> Juros exigidos                       |
|   | 32 <input type="checkbox"/> Não respeito de um compromisso       |

33  Informações complementares.....

34  Outro tipo de problema.....

### II. CIRCUNSTÂNCIAS DOS FACTOS:

(Indicar a data e o local onde foi efectuada a compra ou assinado o contrato, descrever o produto ou o serviço em causa, mencionar o preço, as modalidades de pagamento ou qualquer outro elemento útil para apreciação da reclamação).....

### III. PEDIDO DO CONSUMIDOR

Obter:

- |  |   |
|--|---|
| 35 <input type="checkbox"/> Entrega do produto ou prestação do serviço | 45 <input type="checkbox"/> Correção da avaliação dos estragos                                    |
| 36 <input type="checkbox"/> Reparação do produto ou do serviço         | 46 <input type="checkbox"/> Pagamento de indemnização pela companhia de seguros no valor de ..... |
| 37 <input type="checkbox"/> Troca do produto                           | 47 <input type="checkbox"/> Reembolso do sinal no valor de .....                                  |
| 38 <input type="checkbox"/> Anulação da venda                          | 48 <input type="checkbox"/> Reembolso de outros pagamentos efectuados no valor de .....           |
| 39 <input type="checkbox"/> Execução da garantia                       | 49 <input type="checkbox"/> Desconto no valor de .....  |
| 40 <input type="checkbox"/> Execução dos compromissos                  | 50 <input type="checkbox"/> Pagamento de indemnização no valor de .....                           |
| 41 <input type="checkbox"/> Celebração de um contrato                  |   |
| 42 <input type="checkbox"/> Anulação/rescisão do contrato              |   |
| 43 <input type="checkbox"/> Anulação de uma factura                    |   |
| 44 <input type="checkbox"/> Prestação de informações                   |   |



**III. RESPOSTA DA EMPRESA/ DO PROFISSIONAL**

Referência (a indicar pelo profissional) .....

53  Aceitamos inteiramente a sua reclamação e comprometemo-nos a

54  Aceitamos em parte a sua reclamação e propomos-lhe

.....  
.....  
.....  
no prazo de .....

55  Consideramos injustificada a sua reclamação, mas aceitamos no entanto fazer um gesto comercial, comprometendo-nos a:

.....  
.....  
.....  
no prazo de .....

56  Não aceitamos a sua reclamação

Justificação: .....

57  Propomos que submeta o litígio à apreciação do organismo a seguir indicado, competente em materia de resolução extrajudiciária deste tipo de conflitos de consumo:

.....  
.....  
.....

....., em .....

Assinatura:

----- ✂ -----

**A ENVIAR PELO CONSUMIDOR AO PROFISSIONAL**

REF. indicada pelo profissional: .....

Reclamação apresentada por: ..... Contra:

.....

58  Considero-me satisfeito e aceito a V. proposta de resolução do litígio.

59  Não aceito a V. proposta pelos seguintes motivos: .....

.....  
.....

60  Tenciono submeter o litígio à apreciação do organismo por V. proposto.

....., em .....

Assinatura:



// **Anexo V** – Proposta de Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial, COM (2004) 718 final



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 22.10.2004  
COM(2004) 718 final

2004/0251 (COD)

Proposta de

**DIRECTIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial**

**{SEC(2004)1314}**

(apresentada pela Comissão)

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

### 1. ÂMBITO E OBJECTIVOS DA PROPOSTA

#### 1.1. Objectivo

##### 1.1.1. *Assegurar um melhor acesso à justiça*

Melhorar o acesso à justiça é um dos principais objectivos da política da União Europeia para estabelecer um espaço de liberdade, de segurança e de justiça, em que as pessoas e as empresas não devem ser impedidas ou dissuadidas de exercer os seus direitos devido à incompatibilidade entre os sistemas jurídicos e administrativos dos Estados-Membros ou à complexidade destes sistemas. O conceito de acesso à justiça deveria incluir, neste contexto, promover o acesso a procedimentos adequados de resolução de litígios para as pessoas e as empresas e não apenas o acesso ao sistema judicial.

A directiva proposta contribui para este objectivo, facilitando o acesso à resolução de litígios através de dois tipos de disposições: em primeiro lugar, as disposições destinadas a assegurar uma relação adequada entre a mediação e os processos judiciais, estabelecendo normas mínimas comuns na Comunidade sobre vários aspectos fundamentais do procedimento civil; em segundo lugar, proporcionando os instrumentos necessários para que os órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros promovam activamente o recurso à mediação, sem no entanto a tornar obrigatória ou sujeita a sanções específicas.

As disposições relativas ao processo de mediação ou à designação ou acreditação de mediadores foram excluídas da directiva proposta. Tendo em conta as reacções ao Livro Verde de 2002 e a forma como a situação está a evoluir a nível nacional, não é evidente que a opção legislativa seja a mais adequada em relação a este tipo de medida. Embora se tenham excluído da presente proposta as medidas relativas ao procedimento de mediação propriamente dito, a Comissão procurou, em contrapartida, fomentar iniciativas de auto-regulação e procura manter este objectivo igualmente através da directiva proposta.

Nas consultas realizadas sobre um primeiro projecto da presente proposta, a maior parte dos inquiridos concordaram com a abordagem geral do projecto no que diz respeito às questões abrangidas e às questões excluídas. Relativamente ao anteprojecto, foram introduzidas algumas alterações, principalmente de natureza técnica, em disposições específicas, explicadas em pormenor no ponto 3.

##### 1.1.2. *Uma relação adequada entre mediação e processo civil*

As matérias que são contempladas na presente proposta correspondem essencialmente às que não podem ser adequadamente tratadas através de soluções com base no mercado. Tal diz respeito, em especial, às normas de processo civil que podem ter um impacto sobre o recurso à mediação, bem como sobre a sua eficácia. A interacção entre mediação e processo civil tradicional pode intervir em várias ocasiões, por exemplo:

- as partes consideram a possibilidade de recorrer à mediação imediatamente após a ocorrência do litígio, como alternativa ao início de uma acção cível; se as partes optam por recorrer à mediação, mas não chegam a uma transacção, a acção cível é iniciada após a conclusão da mediação;
- se se chega a uma transacção através da mediação, uma das partes pode não cumprir o acordado, o que implica o início de uma acção cível;
- as partes recorrem imediatamente a uma acção cível após a ocorrência do litígio, sem terem sequer considerado a possibilidade de mediação.

Actualmente a interacção entre mediação e processo civil apresenta uma série de elementos ambíguos, devido a lacunas das legislações processuais nacionais ou a discrepâncias entre estas legislações, elementos estes que se tornam especialmente evidentes em situações que comportam uma componente transfronteiras. Embora a mediação possa ser a forma mais adequada de resolução de litígios num determinado caso, as partes podem optar por um processo civil tradicional devido a tais ambiguidades. Um quadro jurídico estável e previsível contribuiria para colocar a mediação em pé de igualdade com o processo judicial quando os factores atinentes ao litígio desempenham um papel determinante na escolha do método de resolução do litígio pelas partes. Tal quadro também ajudaria a preservar a possibilidade de as partes resolverem o litígio através de um processo judicial mesmo no caso de ser tentada a mediação.

### *1.1.3. Promover o recurso à mediação*

O interesse em aumentar o recurso à mediação reside principalmente nas vantagens do próprio mecanismo de resolução de litígios: trata-se de uma forma mais rápida, mais simples e mais barata de solucionar litígios, que permite ter em conta um maior número de aspectos de interesse para as partes, o que aumenta a probabilidade de se alcançar um acordo que as partes respeitarão voluntariamente, preservando uma relação amigável e estável entre elas. A Comissão considera que a mediação apresenta um potencial inexplorado como método de resolução de litígios e como meio de possibilitar o acesso à justiça para os particulares e as empresas.

O papel da Comunidade na promoção directa da mediação é, contudo, necessariamente limitado e a única medida concreta para promover a mediação incluída na proposta é a obrigação imposta aos Estados-Membros de autorizarem os tribunais a proporem às partes a mediação. Estabelecer uma relação adequada entre mediação e procedimentos judiciais contribuirá também indirectamente para promover a mediação.

A prossecução dos objectivos da presente proposta não pode ser dissociada da própria prestação dos serviços de mediação. A questão da qualidade dos serviços de mediação deve, por conseguinte, ser tratada conjuntamente com as outras disposições da directiva proposta e em função destas, que devem aplicar-se com um nível suficiente de confiança mútua entre os Estados-Membros em situações transfronteiras.

### *1.1.4. Relação com a organização dos sistemas judiciais dos Estados-Membros*

Entre as vantagens da mediação cita-se frequentemente a redução da pressão sobre o sistema judicial, com uma redução dos prazos, muitas vezes longos, de tratamento

dos processos e uma eventual economia dos recursos públicos. Uma vez que procura promover o recurso à mediação, a directiva proposta poderia efectivamente ter um impacto positivo neste sentido. No entanto, tal não é considerado um objectivo independente, por várias razões. Em primeiro lugar, a organização do sistema judicial é da competência exclusiva dos Estados-Membros. Em segundo lugar, e mais importante, a mediação reveste um valor próprio como meio de resolução de litígios a que os cidadãos e as empresas deveriam poder aceder facilmente e que merece ser promovido independentemente de ter por efeito reduzir a pressão sobre o sistema judicial. A Comissão não considera a mediação como uma alternativa aos processos judiciais, mas como um dos vários meios de resolução de litígios disponíveis numa sociedade moderna e que pode ser mais adequado para alguns tipos de litígios, mas não certamente para todos. Além disso, deve sublinhar-se que a disponibilidade dos meios alternativos de resolução dos litígios em geral não pode de forma alguma subtrair os Estados-Membros à obrigação de manterem um sistema jurídico eficaz e equitativo que respeite as exigências da Convenção Europeia dos Direitos do Homem, que constitui um dos pilares centrais de uma sociedade democrática.

#### *1.1.5. Avaliação de impacto*

No contexto da estratégia política anual da Comissão para 2004, procedeu-se a uma primeira avaliação do impacto da presente proposta. Esta não foi seleccionada para uma avaliação de impacto aprofundada. A directiva proposta tem por objectivo aumentar o recurso à mediação na União Europeia, o que terá efeitos económicos benéficos ao diminuir os custos das transacções para os particulares e as empresas, graças a uma resolução mais rápida e mais económica dos litígios. A mediação pode também contribuir para a instauração de um clima económico e social mais estável ao preservar a relação entre as partes depois de o litígio ter sido resolvido, ao contrário dos efeitos de ruptura frequentemente resultantes de uma decisão judicial ou quase-judicial. O processo de consulta e as outras medidas preparatórias são descritos no Anexo. Em termos de opções políticas, a directiva proposta inclui essencialmente normas de processo civil e os resultados não poderão ser alcançados utilizando outro instrumento.

### **1.2. Base jurídica**

O objectivo e o conteúdo da directiva proposta integram plenamente o âmbito de aplicação do artigo 65.º do Tratado CE, que diz respeito às normas de processo civil, uma vez que a disposição relativa à qualidade e à formação constante do artigo 4.º é acessória relativamente às outras disposições. A directiva proposta é necessária a um correcto funcionamento do mercado interno, dada a necessidade de assegurar o acesso a mecanismos de resolução de litígios aos particulares e às empresas que exercem as quatro liberdades e de assegurar a liberdade de prestar e de obter serviços de mediação.

Como já foi sublinhado na descrição dos objectivos da proposta, a necessidade de uma acção comunitária neste âmbito deriva da necessidade de garantir a segurança jurídica durante a evolução do litígio, independentemente da existência de elementos transfronteiriços nalguma das suas fases. Para assegurar um quadro jurídico coerente, é necessário, por conseguinte, abordar os aspectos fundamentais de toda a cadeia de acontecimentos susceptíveis de surgir na sequência da ocorrência de um litígio, tendo

em conta todos os cenários possíveis (sucesso/insucesso da mediação, transacção respeitada ou não por ambas as partes, etc.).

No contexto dos modos alternativos de resolução dos litígios, o impacto de elementos transfronteiriços é potencialmente maior do que quando se consideram as medidas relativas ao processo civil de forma isolada, pois é necessário ter em conta factores pertinentes tanto no momento da mediação como no momento de qualquer outro procedimento civil subsequente, incluindo a circunstância de tais factores poderem entretanto mudar. Por exemplo, os elementos transfronteiriços podem derivar do domicílio ou do lugar da actividade empresarial de uma ou de ambas as partes, do lugar em que se realiza a mediação ou da localização do tribunal competente. O próprio acordo para se recorrer a mediação pode reger-se por uma lei distinta da que regula a relação jurídica ou contratual original entre as partes e a subsequente transacção pode ser regida pela lei de outro país. A transacção pode ter de ser executada noutro Estado-Membro, dependendo, por exemplo, do local em que se encontram os bens do devedor no momento em que se solicita a execução.

Contudo, não seria possível restringir o âmbito da proposta ao único objectivo de eliminar os obstáculos criados pelos elementos transfronteiriços ou facilitar unicamente a resolução dos litígios que incluem um elemento transfronteiriço, qualquer que seja a sua definição.

Na avaliação da adequação da mediação como meio de resolução de um determinado litígio, os elementos transfronteiriços constituem apenas uma das muitas circunstâncias pertinentes a tomar em consideração. As outras são a natureza do litígio e o mérito da causa, bem como outros factores ligados aos custos, aos prazos e às perspectivas de sucesso. Promover o recurso à mediação unicamente no que se refere aos litígios que apresentam um elemento transfronteiriço seria, portanto, arbitrário e poderia implicar um risco de discriminação, dado que os tribunais iriam sugerir esta solução unicamente a algumas partes em função do seu local de residência. Uma restrição deste tipo também implicaria inevitavelmente uma redução substancial do impacto prático da directiva proposta. Subordinar a aplicabilidade das normas de processo civil da directiva proposta à existência de elementos transfronteiriços conduziria certamente a uma maior incerteza jurídica. Tal restrição do âmbito de aplicação deixaria a aplicabilidade da directiva nas mãos das partes, que poderiam introduzir elementos transfronteiriços mediante a sua escolha do mediador ou do tribunal, a fim de poderem beneficiar das normas estabelecidas pela directiva.

A directiva proposta constituirá uma parte importante do quadro jurídico dos serviços de mediação na Comunidade, no que diz respeito à liberdade de prestação de serviços noutro Estado-Membro, bem como à liberdade de obter tais serviços. Limitar o seu âmbito de aplicação às situações transfronteiriças daria lugar à criação de dois regimes jurídicos paralelos, e mesmo possivelmente a normas diferentes em matéria de prestação e de obtenção dos serviços de mediação, com o risco de efeitos discriminatórios tanto para os utilizadores como para os prestadores de serviços de mediação. Tais efeitos são contrários aos princípios do mercado interno, bem como aos esforços da Comunidade para simplificar o quadro regulamentar para os particulares e as empresas.

Em conclusão, a Comissão considera que a introdução de uma condição que exigisse expressamente a existência de implicações transfronteiriças comprometeria a realização dos objectivos da directiva proposta e seria contraproducente para o correcto funcionamento do mercado interno. Por conseguinte, a directiva deve ser aplicada a todas as situações, independentemente da existência de elementos transfronteiriços no momento da mediação ou no momento do processo judicial.

### **1.3. Subsidiariedade e proporcionalidade**

Tendo em conta a necessidade de segurança jurídica e de previsibilidade das situações que envolvem a relação entre mediação e processo civil nos casos em que existe um elemento transfronteiriço e a necessidade de assegurar o correcto funcionamento do mercado interno no que diz respeito à prestação e à obtenção de serviços de mediação, os objectivos da presente proposta não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros. As medidas adoptadas a nível comunitário serão mais eficazes do que as iniciativas individuais de cada Estado-Membro, por razões de coerência e para estabelecer certas regras de base uniformes aplicáveis tanto a situações transfronteiriças como nacionais.

As disposições da presente proposta limitam-se ao estritamente necessário para atingir tais objectivos. Foi escolhida a directiva como o instrumento mais adequado, pois as suas disposições visam alcançar determinados objectivos específicos, embora deixando à discrição dos Estados-Membros os meios para os atingir. A proposta limita-se igualmente aos problemas que só podem ser solucionados por via legislativa, excluindo os problemas que podem encontrar resposta no mercado.

## **2. CONTEXTO DA PROPOSTA, CONSULTA DAS PARTES INTERESSADAS E COMENTÁRIOS SOBRE AS PRINCIPAIS DISPOSIÇÕES**

O documento de trabalho dos serviços anexo à presente proposta fornece informações adicionais sobre estas questões.

Proposta de

**DIRECTIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente a alínea c) do artigo 61.º e o segundo travessão do n.º 5 do artigo 67.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão<sup>1</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu<sup>2</sup>,

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado<sup>3</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) A Comunidade fixou como objectivo manter e desenvolver um espaço de liberdade, de segurança e de justiça, no qual é garantida a livre circulação das pessoas. Para este efeito, a Comunidade deve adoptar, nomeadamente, medidas no domínio da cooperação judiciária em matéria civil necessárias a um correcto funcionamento do mercado interno.
- (2) O Conselho Europeu de Tampere, de 15 e 16 de Outubro de 1999, solicitou aos Estados-Membros, no âmbito de um melhor acesso à justiça na Europa, que criassem procedimentos extrajudiciais alternativos.
- (3) O Conselho adoptou em 2000 conclusões sobre modos alternativos de resolução de litígios abrangidos pelo direito civil e comercial, declarando que o estabelecimento de princípios fundamentais neste domínio constitui um passo fundamental para o desenvolvimento e funcionamento adequado dos procedimentos extrajudiciais para a resolução dos litígios em matéria civil e comercial, de forma a simplificar e melhorar o acesso à justiça.
- (4) A Comissão Europeia apresentou em 2002 um Livro Verde, no qual examinava a situação existente no que diz respeito aos modos alternativos de resolução de litígios na Europa e iniciava consultas alargadas com os Estados-Membros e as partes interessadas sobre possíveis medidas para promover o recurso à mediação.

---

<sup>1</sup> JO C [...] de [...], p. [...].

<sup>2</sup> JO C [...] de [...], p. [...].

<sup>3</sup> JO C [...] de [...], p. [...].

- (5) O objectivo de assegurar um melhor acesso à justiça, como parte da política da União Europeia para estabelecer um espaço de liberdade, de segurança e de justiça, deveria abarcar o acesso a modos de resolução de litígios tanto judiciais como extrajudiciais. A presente directiva deveria contribuir para o correcto funcionamento do mercado interno, em especial no que diz respeito à prestação e à obtenção de serviços de mediação.
- (6) A mediação pode proporcionar uma solução extrajudicial rápida e pouco onerosa para litígios em matéria civil e comercial através de procedimentos adaptados às necessidades das partes. Os acordos a que se chega através da mediação são mais susceptíveis de serem cumpridos voluntariamente e de preservar uma relação amigável e estável entre as partes. Estas vantagens tornam-se ainda mais evidentes em situações que apresentam elementos transfronteiriços.
- (7) É necessária, por conseguinte, uma legislação-quadro que aborde aspectos fundamentais do processo civil em especial, a fim de promover um maior recurso à mediação e garantir que as partes que a ela recorrem podem confiar num quadro jurídico previsível.
- (8) A presente directiva deverá abarcar os processos em que duas ou mais partes num litígio são assistidas por um mediador para alcançar um acordo amigável sobre a resolução do litígio, embora exclua os processos de natureza quase-judicial, como a arbitragem, o recurso a provedores, regimes relativos a queixas de consumidores, as avaliações de peritos ou processos em que certas instâncias emitem uma recomendação formal, juridicamente vinculativa ou não, para resolver o litígio.
- (9) É necessário assegurar um grau mínimo de compatibilidade das normas processuais civis no que diz respeito ao efeito da mediação em matéria de prescrição e à forma como a confidencialidade da mediação será protegida em qualquer processo judicial subsequente. Deve também ser contemplada a possibilidade de o tribunal remeter as partes para a mediação, sem esquecer o princípio de que a mediação é um procedimento voluntário.
- (10) A mediação não deveria ser considerada como uma solução secundária face ao processo judicial pelo facto de a execução das transacções depender da boa vontade das partes. Por conseguinte, é necessário assegurar que todos os Estados-Membros prevejam um procedimento em que uma transacção possa ser confirmada mediante uma sentença, decisão ou instrumento autêntico de um tribunal ou de uma autoridade pública.
- (11) Tal possibilidade permitirá o reconhecimento e a execução de uma transacção em toda a União, nas condições estabelecidas pelos instrumentos comunitários em matéria de reconhecimento mútuo e de execução das sentenças e decisões.
- (12) Para assegurar a necessária confiança entre os Estados-Membros no que diz respeito à confidencialidade, à suspensão dos prazos de prescrição e ao reconhecimento e execução das transacções, devem ser estabelecidos mecanismos eficazes de controlo da qualidade relativamente à prestação de serviços de mediação e à formação dos mediadores.

- (13) Tais mecanismos e medidas, que serão definidos pelos Estados-Membros e podem incluir o recurso a soluções com base no mercado, devem ter por finalidade preservar a flexibilidade do processo de mediação e a autonomia das partes. A Comissão encorajará as medidas de auto-regulação a nível comunitário através, por exemplo, da elaboração de um código de conduta europeu que aborde aspectos fundamentais do processo de mediação.
- (14) No domínio da defesa do consumidor, a Comissão adoptou em 2001 uma recomendação formal<sup>4</sup> que estabelece os critérios mínimos de qualidade que os organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumidores devem oferecer aos utilizadores. É aconselhável que qualquer mediador ou organismo abrangido pela recomendação respeite os seus princípios. Para assegurar a divulgação das informações relativas a estes organismos, a Comissão está a criar uma base de dados dos sistemas extrajudiciais que os Estados-Membros consideram estar em conformidade com os princípios da recomendação.
- (15) A presente directiva respeita os direitos fundamentais e os princípios consagrados em especial na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Em especial, propõe garantir o pleno respeito do direito a um julgamento equitativo tal como reconhecido no artigo 47.º da Carta.
- (16) Uma vez que os objectivos da presente directiva não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros e podem, por conseguinte, devido à dimensão e aos efeitos da acção prevista, ser melhor alcançados a nível comunitário, a Comunidade pode adoptar medidas de acordo com o princípio da subsidiariedade previsto no artigo 5.º do Tratado. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade, previsto no mesmo artigo, a presente directiva não excede o necessário para atingir esses objectivos.
- (17) [O Reino Unido e a Irlanda, nos termos do artigo 3º do Protocolo relativo à posição do Reino Unido e da Irlanda anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado que institui a Comunidade Europeia, notificaram a sua intenção de participar na adopção e aplicação da presente directiva. / O Reino Unido e a Irlanda, nos termos dos artigos 1.º e 2.º do Protocolo relativo à posição do Reino Unido e da Irlanda anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado que institui a Comunidade Europeia, não participam na adopção da presente directiva e consequentemente não ficam a ela vinculados nem estão sujeitos à sua aplicação. ]
- (18) A Dinamarca, nos termos dos artigos 1.º e 2.º do Protocolo relativo à posição da Dinamarca anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado que institui a Comunidade Europeia, não participa na adopção da presente directiva e não fica, portanto, a ela vinculada nem sujeita à sua aplicação,

---

<sup>4</sup> Recomendação da Comissão, de 4 de Abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (JO L 109 de 19.4.2001, p. 56).

## ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

### *Artigo 1.º – Objectivo e âmbito de aplicação*

1. O objectivo da presente directiva consiste em facilitar o acesso à resolução de litígios, promovendo o recurso à mediação e assegurando uma relação adequada entre a mediação e os procedimentos judiciais.
2. A presente directiva é aplicável em matéria civil e comercial.
3. No âmbito da presente directiva, por “Estado-Membro” entende-se os Estados-Membros com excepção da Dinamarca.

### *Artigo 2.º – Definições*

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

- a) “Mediação”, qualquer processo, independentemente da sua designação ou referência, em que duas ou mais partes num litígio são assistidas por um terceiro com o objectivo de alcançar um acordo sobre a resolução do litígio e independentemente do processo ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal ou prescrito pela legislação nacional de um Estado-Membro.

A mediação não inclui as tentativas do juiz para solucionar um litígio durante a tramitação de procedimentos judiciais relativos a esse litígio.

- b) “Mediador”, o terceiro que dirige uma mediação, independentemente da denominação ou profissão desse terceiro no Estado-Membro em causa e da forma como foi designado ou solicitada a sua intervenção.

### *Artigo 3.º – Remessa para a mediação*

1. O tribunal perante o qual é proposta uma acção pode, quando tal se revelar adequado e tendo em conta todas as circunstâncias do caso, convidar as partes a recorrerem à mediação para resolverem o litígio. O tribunal pode em qualquer caso solicitar às partes que assistam a uma sessão de informação sobre a utilização da mediação.
2. A presente directiva não afecta a legislação nacional que prevê o recurso obrigatório à mediação ou a sujeite a incentivos ou sanções, quer antes quer depois do início do procedimento judicial, desde que tal legislação não prejudique o direito de acesso ao sistema judicial, em especial nas situações em uma das partes reside num Estado-Membro diferente do Estado-Membro em que se situa o tribunal.

### *Artigo 4.º – Qualidade da mediação*

1. A Comissão e os Estados-Membros promoverão e incentivarão o desenvolvimento e a adesão a códigos de conduta voluntários pelos mediadores e pelos organismos que prestam serviços de mediação, tanto a nível comunitário como nacional, bem como

outros mecanismos de controlo de qualidade eficazes relativos à prestação de serviços de mediação.

2. Os Estados-Membros promoverão e incentivarão a formação dos mediadores, a fim de permitir que as partes no litígio escolham um mediador com capacidade para conduzir efectivamente a mediação segundo as expectativas das partes.

*Artigo 5.º – Execução das transacções*

1. Os Estados-Membros assegurarão, a pedido das partes, que uma transacção resultante de mediação possa ser confirmada através de sentença, decisão, instrumento autêntico ou qualquer outra forma por um tribunal ou uma autoridade pública que torne o acordo executório nos mesmos termos que uma decisão judicial ao abrigo do direito nacional, desde que a transacção não seja contrária à legislação europeia ou nacional no Estado-Membro em que o pedido é apresentado.
2. Os Estados-Membros informarão a Comissão sobre os tribunais ou as autoridades públicas competentes para receber os pedidos apresentados nos termos do nº 1.

*Artigo 6.º – Admissibilidade da prova nos processos judiciais civis*

1. Os mediadores, bem como qualquer pessoa que participe na administração de serviços de mediação, não devem testemunhar nem apresentar provas, em processos judiciais civis, relativas a qualquer dos seguintes pontos:
  - a) Convite de uma parte para iniciar a mediação ou o facto de uma parte se ter disponibilizado para participar na mediação;
  - b) Opiniões ou sugestões apresentadas por uma parte numa mediação relativamente a uma possível resolução do litígio;
  - c) Declarações ou confissões efectuadas por uma parte durante a mediação;
  - d) Propostas apresentadas pelo mediador;
  - e) O facto de uma parte se ter mostrado disposta a aceitar a proposta de resolução do litígio apresentada pelo mediador;
  - f) Documento preparado unicamente para efeitos da mediação.
2. O nº 1 aplica-se independentemente da forma das informações ou das provas aí referidas.
3. A divulgação das informações referidas no nº 1 não pode ser solicitada por qualquer tribunal ou outra autoridade judicial em processos judiciais civis e, se tais informações forem apresentadas como prova em violação do nº 1, serão consideradas inadmissíveis. Contudo, tais informações podem ser divulgadas ou aceites como prova:

- a) na medida do necessário para efeitos da aplicação ou execução de uma transacção alcançada como resultado directo da mediação;
  - b) por razões imperiosas de ordem pública, em especial quando necessárias para assegurar a protecção de crianças ou evitar danos à integridade física ou psicológica de uma pessoa; ou
  - c) se o mediador e as partes estiverem de acordo sobre esta matéria.
4. Os n.ºs 1, 2 e 3 são aplicáveis quer os processos judiciais digam ou não respeito ao litígio que é ou foi objecto da mediação.
  5. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, as provas que seriam admissíveis em processos judiciais não se tornam inadmissíveis em consequência de terem sido utilizadas numa mediação.

#### *Artigo 7.º – Suspensão dos prazos de prescrição*

1. O prazo de prescrição relativo ao pedido objecto da mediação é suspenso a contar do momento em que, após ter surgido o litígio:
  - a) as partes decidam recorrer à mediação,
  - b) o recurso à mediação é ordenado por um tribunal, ou
  - c) a legislação nacional de um Estado-Membro obriga a recorrer à mediação.
2. Sempre que a mediação tenha sido concluída sem se chegar a uma transacção, o prazo de prescrição recomeça a correr a partir da conclusão da mediação e a contar da data em que uma ou ambas as partes ou o mediador declarem que a mediação terminou ou que efectivamente se retiram da mesma. De qualquer modo, o prazo deve durar pelo menos um mês a contar da data em que recomeçou a correr, excepto se se tratar de um prazo para intentar uma acção destinada a impedir que uma medida provisória ou análoga deixe de produzir efeitos ou seja revogada.

#### *Artigo 8.º – Disposições de execução*

A Comissão publicará as informações sobre os tribunais e as autoridades competentes comunicadas pelos Estados-Membros nos termos do n.º 2 do artigo 5.º.

#### *Artigo 9.º - Transposição*

1. Os Estados-Membros porão em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva, o mais tardar em 1 de Setembro de 2007. Do facto informarão imediatamente a Comissão.
2. Sempre que os Estados-Membros adoptarem tais disposições, estas incluirão uma referência à presente directiva ou serão acompanhadas dessa referência aquando da

sua publicação oficial. As modalidades dessa referência serão adoptadas pelos Estados-Membros.

*Artigo 10.º – Entrada em vigor*

A presente directiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

*Artigo 11.º - Destinatários*

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Bruxelas,

*Pelo Parlamento Europeu*  
*O Presidente*

*Pelo Conselho*  
*O Presidente*



// **Anexo VI** – Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2008 relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial

## DIRECTIVAS

**DIRECTIVA 2008/52/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO****de 21 de Maio de 2008****relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

civil e comercial, de forma a simplificar e melhorar o acesso à justiça.

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia, nomeadamente a alínea c) do artigo 61.º e o segundo travessão do n.º 5 do artigo 67.º,

(4) Em Abril de 2002, a Comissão apresentou um livro verde sobre os modos alternativos de resolução dos litígios em matéria civil e comercial na União Europeia no qual fez o ponto da situação nesse domínio e através do qual lançou consultas alargadas com os Estados-Membros e os interessados sobre medidas possíveis para promover o recurso à mediação.

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(1)</sup>,

(5) O objectivo de assegurar um melhor acesso à justiça, como parte da política da União Europeia para estabelecer um espaço de liberdade, de segurança e de justiça, deverá incluir o acesso a modos de resolução de litígios tanto judiciais como extrajudiciais. A presente directiva deverá contribuir para o correcto funcionamento do mercado interno, em especial no que diz respeito à disponibilidade de serviços de mediação.

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado <sup>(2)</sup>,

Considerando o seguinte:

(1) A Comunidade estabeleceu como objectivo manter e desenvolver um espaço de liberdade, de segurança e de justiça no qual seja assegurada a livre circulação de pessoas. Para este efeito, a Comunidade deverá aprovar, nomeadamente, medidas no domínio da cooperação judiciária em matéria civil necessárias para o correcto funcionamento do mercado interno.

(6) A mediação pode proporcionar uma solução extrajudicial rápida e pouco onerosa para litígios em matéria civil e comercial através de procedimentos adaptados às necessidades das partes. É mais provável que os acordos obtidos por via de mediação sejam cumpridos voluntariamente e preservem uma relação amigável e estável entre as partes. Estas vantagens tornam-se ainda mais evidentes em situações que apresentam aspectos transfronteiriços.

(2) O princípio do acesso à justiça é fundamental e, no intuito de facilitar um melhor acesso à justiça, o Conselho Europeu, na sua reunião de Tampere de 15 e 16 de Outubro de 1999, solicitou aos Estados-Membros que criassem procedimentos extrajudiciais alternativos.

(7) Para promover o recurso à mediação e garantir que as partes que a ela recorrem possam confiar num quadro jurídico previsível, é necessário prever um enquadramento normativo que aborde, em especial, aspectos fundamentais do processo civil.

(3) Em Maio de 2000, o Conselho aprovou conclusões sobre modos alternativos de resolução de litígios, declarando que o estabelecimento de princípios fundamentais neste domínio constitui uma etapa essencial para o desenvolvimento e funcionamento adequado dos procedimentos extrajudiciais para a resolução dos litígios em matéria

(8) O disposto na presente directiva deverá aplicar-se apenas à mediação em litígios transfronteiriços, mas nada deverá impedir os Estados-Membros de aplicar igualmente estas disposições a processos de mediação internos.

<sup>(1)</sup> JO C 286 de 17.11.2005, p. 1.

<sup>(2)</sup> Parecer do Parlamento Europeu de 29 de Março de 2007 (JO C 27 E de 31.1.2008, p. 129), posição comum do Conselho de 28 de Fevereiro de 2008 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e posição do Parlamento Europeu de 23 de Abril de 2008 (ainda não publicada no Jornal Oficial).

(9) A presente directiva não deverá obstar de modo algum à utilização das modernas tecnologias da comunicação no processo de mediação.

- (10) A presente directiva deverá aplicar-se aos processos em que duas ou mais partes num litígio transfronteiriço procurem voluntariamente chegar a um acordo amigável sobre a resolução do seu litígio, com a assistência de um mediador. A presente directiva deverá ser aplicável em matéria civil e comercial. Todavia, não se deverá aplicar aos direitos e obrigações sobre os quais as partes, nos termos do direito aplicável, não sejam livres de decidir por si só. Esses direitos e obrigações são particularmente frequentes em questões de direito da família e de direito do trabalho.
- (11) A presente directiva não se deverá aplicar às negociações pré-contratuais nem aos processos de natureza quase-judicial, como determinados regimes de conciliação judicial, regimes relativos a queixas de consumidores, arbitragem e avaliações de peritos, ou a processos em que certas pessoas ou instâncias emitem uma recomendação formal, juridicamente vinculativa ou não, para resolver o litígio.
- (12) A presente directiva deverá aplicar-se aos casos em que um tribunal remete as partes para a mediação ou em que o direito nacional impõe a mediação. Além disso, na medida em que um juiz possa actuar como mediador nos termos do direito nacional, a presente directiva deverá igualmente aplicar-se à mediação conduzida por um juiz que não seja responsável por qualquer processo judicial relacionado com o litígio ou litígios em causa. No entanto, a presente directiva não deverá estender-se às tentativas realizadas pelo tribunal ou pelo juiz do processo para dirimir um litígio no contexto do processo judicial relativo ao litígio em causa, nem aos casos em que o tribunal ou o juiz do processo solicitem a ajuda ou o parecer de uma pessoa competente.
- (13) A mediação prevista na presente directiva deverá ser um processo voluntário, na medida em que as próprias partes são as responsáveis pelo processo, podendo organizá-lo como quiserem e terminá-lo a qualquer momento. Todavia, os tribunais deverão ter a possibilidade, nos termos do direito nacional, de estabelecer prazos máximos para os processos de mediação. Os tribunais deverão também poder chamar a atenção das partes para a possibilidade de mediação, sempre que tal for oportuno.
- (14) Nada na presente directiva deverá afectar a legislação nacional que preveja o recurso obrigatório à mediação ou a sujeite a incentivos ou sanções, desde que tal legislação não impeça as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial. Nada na presente directiva deverá afectar os sistemas de mediação auto-reguladores já existentes, na medida em que estes se apliquem a aspectos não abrangidos pela presente directiva.
- (15) No interesse da segurança jurídica, a presente directiva deverá indicar qual a data relevante para determinar se tem ou não carácter transfronteiriço um litígio que as partes procuram resolver com recurso à mediação. Na ausência de um acordo escrito, deverá considerar-se que as partes acordam em recorrer à mediação no momento em que tomam medidas específicas para dar início ao processo de mediação.
- (16) Para assegurar a necessária confiança mútua no que diz respeito à confidencialidade, aos efeitos nos prazos de prescrição e caducidade e ao reconhecimento e execução dos acordos obtidos por via de mediação, os Estados-Membros deverão incentivar, por todos os meios que considerem adequados, a formação de mediadores e a criação de mecanismos eficazes de controlo da qualidade relativamente à prestação de serviços de mediação.
- (17) Os Estados-Membros deverão definir esses mecanismos, que podem incluir o recurso a soluções com base no mercado, e não lhes deverá ser exigido qualquer financiamento para este efeito. Tais mecanismos deverão ter por finalidade preservar a flexibilidade do processo de mediação e a autonomia das partes e garantir que a mediação seja conduzida de modo eficaz, imparcial e competente. Dever-se-á chamar a atenção dos mediadores para a existência do Código de Conduta Europeu para Mediadores, que deverá estar também acessível ao público em geral na internet.
- (18) No domínio da defesa do consumidor, a Comissão aprovou uma recomendação<sup>(1)</sup> que estabelece os critérios mínimos de qualidade que os organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumo deverão oferecer aos seus utilizadores. Qualquer mediador ou organismo abrangido pelo âmbito de aplicação da recomendação deverá ser incentivado a respeitar os seus princípios. Para facilitar a divulgação das informações relativas a tais organismos, a Comissão deverá criar uma base de dados dos sistemas extrajudiciais que os Estados-Membros consideram respeitar os princípios consagrados nessa recomendação.
- (19) A mediação não deverá ser considerada uma alternativa inferior ao processo judicial pelo facto de o cumprimento dos acordos resultantes da mediação depender da boa vontade das partes. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão assegurar que as partes de um acordo escrito, obtido por via de mediação, possam solicitar que o conteúdo do seu acordo seja declarado executório. Os Estados-Membros só deverão poder recusar declarar esse acordo executório se o seu conteúdo for contrário ao direito interno, incluindo o direito internacional privado, ou se o seu direito não prever o carácter executório do conteúdo do acordo específico. Tal poderá acontecer se a obrigação especificada no acordo não tiver, pela sua natureza, carácter executório.

<sup>(1)</sup> Recomendação 2001/310/CE da Comissão, de 4 de Abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (JO L 109 de 19.4.2001, p. 56).

- (20) O conteúdo de um acordo obtido por via de mediação e declarado executório num Estado-Membro deverá ser reconhecido e declarado executório nos outros Estados-Membros, nos termos do direito comunitário ou interno aplicável. Tal seria possível, por exemplo, com base no Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de Dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial <sup>(1)</sup>, ou no Regulamento (CE) n.º 2201/2003 do Conselho, de 27 de Novembro de 2003, relativo à competência, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria matrimonial e em matéria de responsabilidade parental <sup>(2)</sup>.
- (21) O Regulamento (CE) n.º 2201/2003 prevê especificamente que os acordos entre as partes têm imperativamente que gozar de força executória no Estado-Membro em que foram celebrados para poderem ter força executória noutro Estado-Membro. Por conseguinte, se o conteúdo de um acordo em matéria de direito da família, obtido por via de mediação, não tiver força executória no Estado-Membro onde foi celebrado e se for solicitada a sua executoriedade, a presente directiva não deverá incentivar as partes a contornar o direito desse Estado-Membro, conseguindo que esse acordo seja dotado de força executória noutro Estado-Membro.
- (22) A presente directiva não deverá afectar as regras em vigor nos Estados-Membros relativas à execução de acordos resultantes da mediação.
- (23) A confidencialidade no processo de mediação é importante e a presente directiva deverá, por conseguinte, prever um nível mínimo de compatibilidade das normas processuais civis no que diz respeito à forma de proteger a confidencialidade da mediação em subsequentes processos judiciais ou de arbitragem em matéria civil e comercial.
- (24) A fim de incentivar as partes a recorrerem à mediação, os Estados-Membros deverão assegurar que as suas regras relativas aos prazos de prescrição e caducidade não impeçam as partes de recorrer ao tribunal ou à arbitragem se a sua tentativa de mediação falhar. Os Estados-Membros deverão assegurar que este resultado seja alcançado, apesar de a presente directiva não harmonizar as regras nacionais relativas aos prazos de prescrição e caducidade.
- em acordos internacionais, tal como aplicadas nos Estados-Membros, por exemplo no domínio do direito dos transportes.
- (25) Os Estados-Membros deverão incentivar a comunicação de informações ao público em geral sobre a forma de contactar mediadores e organizações que prestam serviços de mediação. Deverão também incentivar os profissionais do direito a informar os seus clientes acerca da possibilidade de recurso à mediação.
- (26) Nos termos do ponto 34 do Acordo interinstitucional «Legislar melhor» <sup>(3)</sup>, os Estados-Membros são encorajados a elaborar, para si próprios e no interesse da Comunidade, os seus próprios quadros, que ilustrem, na medida do possível, a concordância entre a presente directiva e as respectivas medidas de transposição, e a publicá-los.
- (27) A presente directiva pretende promover os direitos fundamentais e tem em conta os princípios consagrados, em especial, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- (28) Atendendo a que o objectivo da presente directiva não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros e pode, pois, devido à dimensão ou aos efeitos da acção prevista, ser mais bem alcançado a nível comunitário, a Comunidade pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade, consagrado no artigo 5.º do Tratado. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente directiva não excede o necessário para atingir aquele objectivo.
- (29) Nos termos do artigo 3.º do Protocolo relativo à posição do Reino Unido e da Irlanda, anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado que institui a Comunidade Europeia, o Reino Unido e a Irlanda notificaram a sua intenção de participar na aprovação e na aplicação da presente directiva.
- (30) Nos termos dos artigos 1.º e 2.º do Protocolo relativo à posição da Dinamarca, anexo ao Tratado da União Europeia e ao Tratado que institui a Comunidade Europeia, a Dinamarca não participa na aprovação da presente directiva e não fica a ela vinculada nem sujeita à sua aplicação,

<sup>(1)</sup> JO L 12 de 16.1.2001, p. 1. Regulamento com a última redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 1791/2006 (JO L 363 de 20.12.2006, p. 1).

<sup>(2)</sup> JO L 338 de 23.12.2003, p. 1. Regulamento alterado pelo Regulamento (CE) n.º 2116/2004 (JO L 367 de 14.12.2004, p. 1).

<sup>(3)</sup> JO C 321 de 31.12.2003, p. 1.

APROVARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

**Artigo 1.º**

**Objectivo e âmbito de aplicação**

1. O objectivo da presente directiva consiste em facilitar o acesso à resolução alternativa de litígios e em promover a resolução amigável de litígios, incentivando o recurso à mediação e assegurando uma relação equilibrada entre a mediação e o processo judicial.

2. A presente directiva é aplicável aos litígios transfronteiriços em matéria civil e comercial, excepto no que se refere aos direitos e obrigações de que as partes não possam dispor ao abrigo do direito aplicável. Não abrange, nomeadamente, as matérias fiscais, aduaneiras ou administrativas, nem a responsabilidade do Estado por actos ou omissões no exercício da autoridade do Estado (*acta jure imperii*).

3. Na presente directiva, o termo «Estado-Membro» designa qualquer Estado-Membro, com excepção da Dinamarca.

**Artigo 2.º**

**Litígios transfronteiriços**

1. Para efeitos da presente directiva, entende-se por litígio transfronteiriço um litígio em que pelo menos uma das partes tenha domicílio ou residência habitual num Estado-Membro distinto do de qualquer das outras partes, à data em que:

- a) As partes decidam, por acordo, recorrer à mediação após a ocorrência de um litígio,
- b) A mediação seja ordenada por um tribunal,
- c) A obrigação de recorrer à mediação se constitua ao abrigo do direito interno, ou
- d) Para efeitos do artigo 5.º, seja dirigido um convite às partes.

2. Não obstante o disposto no n.º 1, para efeitos dos artigos 7.º e 8.º, entende-se igualmente por litígio transfronteiriço um litígio em que o processo judicial ou a arbitragem sejam iniciados, na sequência de uma mediação entre as partes, num Estado-Membro distinto daquele onde as partes tenham o seu domicílio ou a sua residência habitual à data referida na alínea a), b) ou c) do n.º 1.

3. Para efeitos dos n.ºs 1 e 2, o domicílio é determinado nos termos dos artigos 59.º e 60.º do Regulamento (CE) n.º 44/2001.

**Artigo 3.º**

**Definições**

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

a) «Mediação», um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador. Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado-Membro.

Abrange a mediação conduzida por um juiz que não seja responsável por qualquer processo judicial relativo ao litígio em questão. Não abrange as tentativas do tribunal ou do juiz no processo para solucionar um litígio durante a tramitação do processo judicial relativo ao litígio em questão;

b) «Mediador», uma terceira pessoa a quem tenha sido solicitado que conduza uma mediação de modo eficaz, imparcial e competente, independentemente da denominação ou da profissão dessa pessoa no Estado-Membro em causa e da forma como ela tenha sido designada ou de como tenha sido solicitada a conduzir a mediação.

**Artigo 4.º**

**Garantir a qualidade da mediação**

1. Os Estados-Membros devem incentivar, por todos os meios que considerem adequados, o desenvolvimento e a adesão a códigos voluntários de conduta pelos mediadores e organismos que prestem serviços de mediação, bem como outros mecanismos eficazes de controlo da qualidade da prestação de serviços de mediação.

2. Os Estados-Membros devem incentivar a formação inicial e contínua dos mediadores, a fim de garantir que a mediação seja conduzida de modo eficaz, imparcial e competente relativamente às partes.

**Artigo 5.º**

**Recurso à mediação**

1. O tribunal perante o qual é proposta uma acção pode, quando tal se revelar adequado e tendo em conta todas as circunstâncias do caso, convidar as partes a recorrerem à mediação para resolverem o litígio. O tribunal pode também convidar as partes a assistir a uma sessão de informação sobre a utilização da mediação, se tais sessões se realizarem e forem facilmente acessíveis.

2. A presente directiva não afecta a legislação nacional que preveja o recurso obrigatório à mediação ou o sujeito a incentivos ou sanções, quer antes, quer depois do início do processo judicial, desde que tal legislação não impeça as partes de exercerem o seu direito de acesso ao sistema judicial.

#### Artigo 6.º

##### Executoriedade dos acordos obtidos por via de mediação

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as partes, ou uma das partes com o consentimento expresso das outras, tenham a possibilidade de requerer que o conteúdo de um acordo escrito, obtido por via de mediação, seja declarado executório. O conteúdo de tal acordo deve ser declarado executório salvo se, no caso em questão, o conteúdo desse acordo for contrário ao direito do Estado-Membro onde é feito o pedido ou se o direito desse Estado-Membro não prever a sua executoriedade.

2. O conteúdo de um acordo pode ser dotado de força executória mediante sentença, decisão ou acto autêntico de um tribunal ou de outra autoridade competente, de acordo com o direito do Estado-Membro em que o pedido é apresentado.

3. Os Estados-Membros informam a Comissão dos tribunais ou das outras autoridades competentes para receber os pedidos nos termos dos n.ºs 1 e 2.

4. O presente artigo em nada prejudica as regras aplicáveis ao reconhecimento e à execução noutro Estado-Membro de um acordo que tenha sido declarado executório, nos termos do n.º 1.

#### Artigo 7.º

##### Confidencialidade da mediação

1. Dado que se pretende que a mediação decorra de uma forma que respeite a confidencialidade, os Estados-Membros devem assegurar que, salvo se as partes decidirem em contrário, nem os mediadores, nem as pessoas envolvidas na administração do processo de mediação sejam obrigadas fornecer provas em processos judiciais ou arbitragens civis ou comerciais, no que se refere a informações decorrentes ou relacionadas com um processo de mediação, excepto:

a) Caso tal seja necessário por razões imperiosas de ordem pública do Estado-Membro em causa, em especial para assegurar a protecção do superior interesse das crianças ou para evitar que seja lesada a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ou

b) Caso a divulgação do conteúdo do acordo obtido por via de mediação seja necessária para efeitos da aplicação ou execução desse acordo.

2. Nada no n.º 1 obsta a que os Estados-Membros apliquem medidas mais rigorosas para proteger a confidencialidade da mediação.

#### Artigo 8.º

##### Efeitos da mediação nos prazos de prescrição e caducidade

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as partes que optarem pela mediação numa tentativa de resolver um litígio não fiquem impedidas de, posteriormente, instaurarem um processo judicial ou iniciarem um processo de arbitragem relativo a esse litígio por terem expirado os prazos de prescrição ou de caducidade durante o processo de mediação.

2. O n.º 1 não prejudica as disposições relativas aos prazos de prescrição e caducidade em acordos internacionais em que os Estados-Membros sejam partes.

#### Artigo 9.º

##### Informação do público em geral

Os Estados-Membros incentivam, pelos meios que considerem adequados, a disponibilização ao público em geral, em particular em sítios internet, de informações sobre a forma de contactar os mediadores ou as organizações que prestam serviços de mediação.

#### Artigo 10.º

##### Informações sobre os tribunais e as autoridades competentes

A Comissão disponibiliza ao público, pelos meios adequados, as informações sobre os tribunais e as autoridades competentes, comunicadas pelos Estados-Membros nos termos do n.º 3 do artigo 6.º

#### Artigo 11.º

##### Revisão

Até 21 de Maio de 2016, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu um relatório sobre a aplicação da presente directiva. Este relatório deve estudar o desenvolvimento da mediação em toda a União Europeia e o impacto da presente directiva nos Estados-Membros. Se necessário, o relatório deve ser acompanhado de propostas destinadas a adaptar a presente directiva.

*Artigo 12.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros devem pôr em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente directiva, antes de 21 de Maio de 2011, com excepção do artigo 10.º, ao qual deve ser dado cumprimento até 21 de Novembro de 2010, e informar imediatamente a Comissão desse facto.

Quando os Estados-Membros aprovarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades de efectuar essa referência são aprovadas pelos Estados-Membros.

2. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que aprovarem nas matérias reguladas pela presente directiva.

*Artigo 13.º***Entrada em vigor**

A presente directiva entra em vigor vinte dias após a sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

*Artigo 14.º***Destinatários**

Os Estados-Membros são os destinatários da presente directiva.

Feito em Estrasburgo, em 21 de Maio de 2008.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

H.-G. PÖTTERING

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

J. LENARČIČ



// **Anexo VII** – Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro, aprova a Lei de Arbitragem Voluntária;

**ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA****Lei n.º 63/2011****de 14 de Dezembro****Aprova a Lei da Arbitragem Voluntária**

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

**Artigo 1.º****Objecto**

1 — É aprovada a Lei da Arbitragem Voluntária, que se publica em anexo à presente lei e que dela faz parte integrante.

2 — É alterado o Código de Processo Civil, em conformidade com a nova Lei da Arbitragem Voluntária.

**Artigo 2.º****Alteração ao Código de Processo Civil**

Os artigos 812.º-D, 815.º, 1094.º e 1527.º do Código de Processo Civil passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 812.º-D

[...]

- .....
- a) .....
- b) .....
- c) .....
- d) .....
- e) .....
- f) .....

g) Se, pedida a execução de sentença arbitral, o agente de execução duvidar de que o litígio pudesse ser cometido à decisão por árbitros, quer por estar submetido, por lei especial, exclusivamente a tribunal judicial ou a arbitragem necessária, quer por o direito controvertido não ter carácter patrimonial e não poder ser objecto de transacção.

**Artigo 815.º**

[...]

São fundamentos de oposição à execução baseada em sentença arbitral não apenas os previstos no artigo anterior mas também aqueles em que pode basear-se a anulação judicial da mesma decisão, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 48.º da Lei da Arbitragem Voluntária.

**Artigo 1094.º**

[...]

1 — Sem prejuízo do que se ache estabelecido em tratados, convenções, regulamentos da União Europeia e leis especiais, nenhuma decisão sobre direitos privados, proferida por tribunal estrangeiro, tem eficácia em Portugal, seja qual for a nacionalidade das partes, sem estar revista e confirmada.

2 — .....

**Artigo 1527.º**

[...]

1 — Se em relação a algum dos árbitros se verificar qualquer das circunstâncias previstas nos artigos 13.º a 15.º da Lei da Arbitragem Voluntária, procede-se à nomeação de outro, nos termos do artigo 16.º daquela lei, cabendo a nomeação a quem tiver nomeado o árbitro anterior, quando possível.

2 — .....

**Artigo 3.º****Remissões**

Todas as remissões feitas em diplomas legais ou regulamentares para as disposições da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 8 de Março, devem considerar-se como feitas para as disposições correspondentes na nova Lei da Arbitragem Voluntária.

**Artigo 4.º****Disposição transitória**

1 — Salvo o disposto nos números seguintes, ficam sujeitos ao novo regime da Lei da Arbitragem Voluntária os processos arbitrais que, nos termos do n.º 1 do artigo 33.º da referida lei, se iniciem após a sua entrada em vigor.

2 — O novo regime é aplicável aos processos arbitrais iniciados antes da sua entrada em vigor, desde que ambas as partes nisso acordem ou se uma delas formular proposta nesse sentido e a outra a tal não se opuser no prazo de 15 dias a contar da respectiva recepção.

3 — As partes que tenham celebrado convenções de arbitragem antes da entrada em vigor do novo regime mantêm o direito aos recursos que caberiam da sentença arbitral, nos termos do artigo 29.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 8 de Março, caso o processo arbitral houvesse decorrido ao abrigo deste diploma.

4 — A submissão a arbitragem de litígios emergentes de ou relativos a contratos de trabalho é regulada por lei especial, sendo aplicável, até à entrada em vigor desta o novo regime aprovado pela presente lei, e, com as devidas adaptações, o n.º 1 do artigo 1.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 8 de Março.

**Artigo 5.º****Norma revogatória**

1 — É revogada a Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 8 de Março, com excepção do disposto no n.º 1 do artigo 1.º, que se mantém em vigor para a arbitragem de litígios emergentes de ou relativos a contratos de trabalho.

2 — São revogados o n.º 2 do artigo 181.º e o artigo 186.º do Código de Processo nos Tribunais Administrativos.

3 — É revogado o artigo 1097.º do Código de Processo Civil.

## Artigo 6.º

**Entrada em vigor**

A presente lei entra em vigor três meses após a data da sua publicação.

Aprovada em 4 de Novembro de 2011.

A Presidente da Assembleia da República, *Maria da Assunção A. Esteves*.

Promulgada em 29 de Novembro de 2011.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendada em 30 de Novembro de 2011.

O Primeiro-Ministro, *Pedro Passos Coelho*.

## ANEXO

**Lei da Arbitragem Voluntária**

## CAPÍTULO I

**Da convenção de arbitragem**

## Artigo 1.º

**Convenção de arbitragem**

1 — Desde que por lei especial não esteja submetido exclusivamente aos tribunais do Estado ou a arbitragem necessária, qualquer litígio respeitante a interesses de natureza patrimonial pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, à decisão de árbitros.

2 — É também válida uma convenção de arbitragem relativa a litígios que não envolvam interesses de natureza patrimonial, desde que as partes possam celebrar transacção sobre o direito controvertido.

3 — A convenção de arbitragem pode ter por objecto um litígio actual, ainda que afecto a um tribunal do Estado (compromisso arbitral), ou litígios eventuais emergentes de determinada relação jurídica contratual ou extracontratual (cláusula compromissória).

4 — As partes podem acordar em submeter a arbitragem, para além das questões de natureza contenciosa em sentido estrito, quaisquer outras que requeiram a intervenção de um decisor imparcial, designadamente as relacionadas com a necessidade de precisar, completar e adaptar contratos de prestações duradouras a novas circunstâncias.

5 — O Estado e outras pessoas colectivas de direito público podem celebrar convenções de arbitragem, na medida em que para tanto estejam autorizados por lei ou se tais convenções tiverem por objecto litígios de direito privado.

## Artigo 2.º

**Requisitos da convenção de arbitragem; sua revogação**

1 — A convenção de arbitragem deve adoptar forma escrita.

2 — A exigência de forma escrita tem-se por satisfeita quando a convenção conste de documento escrito assinado pelas partes, troca de cartas, telegramas, telefaxes ou outros meios de telecomunicação de que fique prova escrita, incluindo meios electrónicos de comunicação.

3 — Considera-se que a exigência de forma escrita da convenção de arbitragem está satisfeita quando esta conste de suporte electrónico, magnético, óptico, ou de outro tipo, que ofereça as mesmas garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação.

4 — Sem prejuízo do regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, vale como convenção de arbitragem a remissão feita num contrato para documento que contenha uma cláusula compromissória, desde que tal contrato revista a forma escrita e a remissão seja feita de modo a fazer dessa cláusula parte integrante do mesmo.

5 — Considera-se também cumprido o requisito da forma escrita da convenção de arbitragem quando exista troca de uma petição e uma contestação em processo arbitral, em que a existência de tal convenção seja alegada por uma parte e não seja negada pela outra.

6 — O compromisso arbitral deve determinar o objecto do litígio; a cláusula compromissória deve especificar a relação jurídica a que os litígios respeitem.

## Artigo 3.º

**Nulidade da convenção de arbitragem**

É nula a convenção de arbitragem celebrada em violação do disposto nos artigos 1.º e 2.º

## Artigo 4.º

**Modificação, revogação e caducidade da convenção**

1 — A convenção de arbitragem pode ser modificada pelas partes até à aceitação do primeiro árbitro ou, com o acordo de todos os árbitros, até à prolação da sentença arbitral.

2 — A convenção de arbitragem pode ser revogada pelas partes, até à prolação da sentença arbitral.

3 — O acordo das partes previsto nos números anteriores deve revestir a forma escrita, observando-se o disposto no artigo 2.º

4 — Salvo convenção em contrário, a morte ou extinção das partes não faz caducar a convenção de arbitragem nem extingue a instância arbitral.

## Artigo 5.º

**Efeito negativo da convenção de arbitragem**

1 — O tribunal estadual no qual seja proposta acção relativa a uma questão abrangida por uma convenção de arbitragem deve, a requerimento do réu deduzido até ao momento em que este apresentar o seu primeiro articulado sobre o fundo da causa, absolvê-lo da instância, a menos que verifique que, manifestamente, a convenção de arbitragem é nula, é ou se tornou ineficaz ou é inexecutável.

2 — No caso previsto no número anterior, o processo arbitral pode ser iniciado ou prosseguir, e pode ser nele proferida uma sentença, enquanto a questão estiver pendente no tribunal estadual.

3 — O processo arbitral cessa e a sentença nele proferida deixa de produzir efeitos, logo que um tribunal estadual considere, mediante decisão transitada em julgado, que o tribunal arbitral é incompetente para julgar o litígio que lhe foi submetido, quer tal decisão seja proferida na acção referida no n.º 1 do presente artigo, quer seja proferida ao abrigo do disposto no n.º 9 do artigo 18.º, e nas subalíneas *i*) e *iii*) da alínea *a*) do n.º 3 do artigo 46.º

4 — As questões da nulidade, ineficácia e inexecutabilidade de uma convenção de arbitragem não podem ser discutidas autonomamente em acção de simples apreciação proposta em tribunal estadual nem em procedimento cautelar instaurado perante o mesmo tribunal, que tenha como finalidade impedir a constituição ou o funcionamento de um tribunal arbitral.

#### Artigo 6.º

##### Remissão para regulamentos de arbitragem

Todas as referências feitas na presente lei ao estipulado na convenção de arbitragem ou ao acordo entre as partes abrangem não apenas o que as partes aí regulem directamente, mas também o disposto em regulamentos de arbitragem para os quais as partes hajam remetido.

#### Artigo 7.º

##### Convenção de arbitragem e providências cautelares decretadas por tribunal estadual

Não é incompatível com uma convenção de arbitragem o requerimento de providências cautelares apresentado a um tribunal estadual, antes ou durante o processo arbitral, nem o decretamento de tais providências por aquele tribunal.

## CAPÍTULO II

### Dos árbitros e do tribunal arbitral

#### Artigo 8.º

##### Número de árbitros

1 — O tribunal arbitral pode ser constituído por um único árbitro ou por vários, em número ímpar.

2 — Se as partes não tiverem acordado no número de membros do tribunal arbitral, é este composto por três árbitros.

#### Artigo 9.º

##### Requisitos dos árbitros

1 — Os árbitros devem ser pessoas singulares e plenamente capazes.

2 — Ninguém pode ser preterido, na sua designação como árbitro, em razão da nacionalidade, sem prejuízo do disposto no n.º 6 do artigo 10.º e da liberdade de escolha das partes.

3 — Os árbitros devem ser independentes e imparciais.

4 — Os árbitros não podem ser responsabilizados por danos decorrentes das decisões por eles proferidas, salvo nos casos em que os magistrados judiciais o possam ser.

5 — A responsabilidade dos árbitros prevista no número anterior só tem lugar perante as partes.

#### Artigo 10.º

##### Designação dos árbitros

1 — As partes podem, na convenção de arbitragem ou em escrito posterior por elas assinado, designar o árbitro ou os árbitros que constituem o tribunal arbitral ou fixar o modo pelo qual estes são escolhidos, nomeadamente, cometendo a designação de todos ou de alguns dos árbitros a um terceiro.

2 — Caso o tribunal arbitral deva ser constituído por um único árbitro e não haja acordo entre as partes quanto

a essa designação, tal árbitro é escolhido, a pedido de qualquer das partes, pelo tribunal estadual.

3 — No caso de o tribunal arbitral ser composto por três ou mais árbitros, cada parte deve designar igual número de árbitros e os árbitros assim designados devem escolher outro árbitro, que actua como presidente do tribunal arbitral.

4 — Salvo estipulação em contrário, se, no prazo de 30 dias a contar da recepção do pedido que a outra parte lhe faça nesse sentido, uma parte não designar o árbitro ou árbitros que lhe cabe escolher ou se os árbitros designados pelas partes não acordarem na escolha do árbitro presidente no prazo de 30 dias a contar da designação do último deles, a designação do árbitro ou árbitros em falta é feita, a pedido de qualquer das partes, pelo tribunal estadual competente.

5 — Salvo estipulação em contrário, aplica-se o disposto no número anterior se as partes tiverem cometido a designação de todos ou de alguns dos árbitros a um terceiro e este não a tiver efectuado no prazo de 30 dias a contar da solicitação que lhe tenha sido dirigida nesse sentido.

6 — Quando nomear um árbitro, o tribunal estadual competente tem em conta as qualificações exigidas pelo acordo das partes para o árbitro ou os árbitros a designar e tudo o que for relevante para garantir a nomeação de um árbitro independente e imparcial; tratando-se de arbitragem internacional, ao nomear um árbitro único ou um terceiro árbitro, o tribunal tem também em consideração a possível conveniência da nomeação de um árbitro de nacionalidade diferente da das partes.

7 — Não cabe recurso das decisões proferidas pelo tribunal estadual competente ao abrigo dos números anteriores do presente artigo.

#### Artigo 11.º

##### Pluralidade de demandantes ou de demandados

1 — Em caso de pluralidade de demandantes ou de demandados, e devendo o tribunal arbitral ser composto por três árbitros, os primeiros designam conjuntamente um árbitro e os segundos designam conjuntamente outro.

2 — Se os demandantes ou os demandados não chegarem a acordo sobre o árbitro que lhes cabe designar, cabe ao tribunal estadual competente, a pedido de qualquer das partes, fazer a designação do árbitro em falta.

3 — No caso previsto no número anterior, pode o tribunal estadual, se se demonstrar que as partes que não conseguiram nomear conjuntamente um árbitro têm interesses conflituantes relativamente ao fundo da causa, nomear a totalidade dos árbitros e designar de entre eles quem é o presidente, ficando nesse caso sem efeito a designação do árbitro que uma das partes tiver entretanto efectuado.

4 — O disposto no presente artigo entende-se sem prejuízo do que haja sido estipulado na convenção de arbitragem para o caso de arbitragem com pluralidade de partes.

#### Artigo 12.º

##### Aceitação do encargo

1 — Ninguém pode ser obrigado a actuar como árbitro; mas se o encargo tiver sido aceite, só é legítima a escusa fundada em causa superveniente que impossibilite o designado de exercer tal função ou na não conclusão do acordo a que se refere o n.º 1 do artigo 17.º

2 — A menos que as partes tenham acordado de outro modo, cada árbitro designado deve, no prazo de 15 dias a contar da comunicação da sua designação, declarar por escrito a aceitação do encargo a quem o designou; se em tal prazo não declarar a sua aceitação nem por outra forma revelar a intenção de agir como árbitro, entende-se que não aceita a designação.

3 — O árbitro que, tendo aceitado o encargo, se escusar injustificadamente ao exercício da sua função responde pelos danos a que der causa.

### Artigo 13.º

#### Fundamentos de recusa

1 — Quem for convidado para exercer funções de árbitro deve revelar todas as circunstâncias que possam suscitar fundadas dúvidas sobre a sua imparcialidade e independência.

2 — O árbitro deve, durante todo o processo arbitral, revelar, sem demora, às partes e aos demais árbitros as circunstâncias referidas no número anterior que sejam supervenientes ou de que só tenha tomado conhecimento depois de aceitar o encargo.

3 — Um árbitro só pode ser recusado se existirem circunstâncias que possam suscitar fundadas dúvidas sobre a sua imparcialidade ou independência ou se não possuir as qualificações que as partes convencionaram. Uma parte só pode recusar um árbitro que haja designado ou em cuja designação haja participado com fundamento numa causa de que só tenha tido conhecimento após essa designação.

### Artigo 14.º

#### Processo de recusa

1 — Sem prejuízo do disposto no n.º 3 do presente artigo, as partes podem livremente acordar sobre o processo de recusa de árbitro.

2 — Na falta de acordo, a parte que pretenda recusar um árbitro deve expor por escrito os motivos da recusa ao tribunal arbitral, no prazo de 15 dias a contar da data em que teve conhecimento da constituição daquele ou da data em que teve conhecimento das circunstâncias referidas no artigo 13.º Se o árbitro recusado não renunciar à função que lhe foi confiada e a parte que o designou insistir em mantê-lo, o tribunal arbitral, com participação do árbitro visado, decide sobre a recusa.

3 — Se a destituição do árbitro recusado não puder ser obtida segundo o processo convencionado pelas partes ou nos termos do disposto no n.º 2 do presente artigo, a parte que recusa o árbitro pode, no prazo de 15 dias após lhe ter sido comunicada a decisão que rejeita a recusa, pedir ao tribunal estadual competente que tome uma decisão sobre a recusa, sendo aquela insusceptível de recurso. Na pendência desse pedido, o tribunal arbitral, incluindo o árbitro recusado, pode prosseguir o processo arbitral e proferir sentença.

### Artigo 15.º

#### Incapacitação ou inacção de um árbitro

1 — Cessam as funções do árbitro que fique incapacitado, de direito ou de facto, para exercê-las, se o mesmo a elas renunciar ou as partes de comum acordo lhes puserem termo com esse fundamento.

2 — Se um árbitro, por qualquer outra razão, não se desincumbir, em tempo razoável, das funções que lhe fo-

ram cometidas, as partes podem, de comum acordo, fazê-las cessar, sem prejuízo da eventual responsabilidade do árbitro em causa.

3 — No caso de as partes não chegarem a acordo quanto ao afastamento do árbitro afectado por uma das situações referidas nos números anteriores do presente artigo, qualquer das partes pode requerer ao tribunal estadual competente que, com fundamento na situação em causa, o destitua, sendo esta decisão insusceptível de recurso.

4 — Se, nos termos dos números anteriores do presente artigo ou do n.º 2 do artigo 14.º, um árbitro renunciar à sua função ou as partes aceitarem que cesse a função de um árbitro que alegadamente se encontre numa das situações aí previstas, tal não implica o reconhecimento da procedência dos motivos de destituição mencionados nas disposições acima referidas.

### Artigo 16.º

#### Nomeação de um árbitro substituto

1 — Em todos os casos em que, por qualquer razão, cessem as funções de um árbitro, é nomeado um árbitro substituto, de acordo com as regras aplicadas à designação do árbitro substituído, sem prejuízo de as partes poderem acordar em que a substituição do árbitro se faça de outro modo ou prescindirem da sua substituição.

2 — O tribunal arbitral decide, tendo em conta o estado do processo, se algum acto processual deve ser repetido face à nova composição do tribunal.

### Artigo 17.º

#### Honorários e despesas dos árbitros

1 — Se as partes não tiverem regulado tal matéria na convenção de arbitragem, os honorários dos árbitros, o modo de reembolso das suas despesas e a forma de pagamento pelas partes de preparos por conta desses honorários e despesas devem ser objecto de acordo escrito entre as partes e os árbitros, concluído antes da aceitação do último dos árbitros a ser designado.

2 — Caso a matéria não haja sido regulada na convenção de arbitragem, nem sobre ela haja sido concluído um acordo entre as partes e os árbitros, cabe aos árbitros, tendo em conta a complexidade das questões decididas, o valor da causa e o tempo despendido ou a despendido com o processo arbitral até à conclusão deste, fixar o montante dos seus honorários e despesas, bem como determinar o pagamento pelas partes de preparos por conta daqueles, mediante uma ou várias decisões separadas das que se pronunciem sobre questões processuais ou sobre o fundo da causa.

3 — No caso previsto no número anterior do presente artigo, qualquer das partes pode requerer ao tribunal estadual competente a redução dos montantes dos honorários ou das despesas e respectivos preparos fixados pelos árbitros, podendo esse tribunal, depois de ouvir sobre a matéria os membros do tribunal arbitral, fixar os montantes que considere adequados.

4 — No caso de falta de pagamento de preparos para honorários e despesas que hajam sido previamente acordados ou fixados pelo tribunal arbitral ou estadual, os árbitros podem suspender ou dar por concluído o processo arbitral, após ter decorrido um prazo adicional razoável que concedam para o efeito à parte ou partes faltosas, sem prejuízo do disposto no número seguinte do presente artigo.

5 — Se, dentro do prazo fixado de acordo com o número anterior, alguma das partes não tiver pago o seu preparo, os árbitros, antes de decidirem suspender ou pôr termo ao processo arbitral, comunicam-no às demais partes para que estas possam, se o desejarem, suprir a falta de pagamento daquele preparo no prazo que lhes for fixado para o efeito.

### CAPÍTULO III

#### Da competência do tribunal arbitral

##### Artigo 18.º

###### Competência do tribunal arbitral para se pronunciar sobre a sua competência

1 — O tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência, mesmo que para esse fim seja necessário apreciar a existência, a validade ou a eficácia da convenção de arbitragem ou do contrato em que ela se insira, ou a aplicabilidade da referida convenção.

2 — Para os efeitos do disposto no número anterior, uma cláusula compromissória que faça parte de um contrato é considerada como um acordo independente das demais cláusulas do mesmo.

3 — A decisão do tribunal arbitral que considere nulo o contrato não implica, só por si, a nulidade da cláusula compromissória.

4 — A incompetência do tribunal arbitral para conhecer da totalidade ou de parte do litígio que lhe foi submetido só pode ser arguida até à apresentação da defesa quanto ao fundo da causa, ou juntamente com esta.

5 — O facto de uma parte ter designado um árbitro ou ter participado na sua designação não a priva do direito de arguir a incompetência do tribunal arbitral para conhecer do litígio que lhe haja sido submetido.

6 — A arguição de que, no decurso do processo arbitral, o tribunal arbitral excedeu ou pode exceder a sua competência deve ser deduzida imediatamente após se suscitar a questão que alegadamente exceda essa competência.

7 — O tribunal arbitral pode, nos casos previstos nos n.ºs 4 e 6 do presente artigo, admitir as excepções que, com os fundamentos neles referidos, sejam arguidas após os limites temporais aí estabelecidos, se considerar justificado o não cumprimento destes.

8 — O tribunal arbitral pode decidir sobre a sua competência quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa.

9 — A decisão interlocutória pela qual o tribunal arbitral declare que tem competência pode, no prazo de 30 dias após a sua notificação às partes, ser impugnada por qualquer destas perante o tribunal estadual competente, ao abrigo das subalíneas *i*) e *iii*) da alínea *a*) do n.º 3 do artigo 46.º, e da alínea *f*) do n.º 1 do artigo 59.º

10 — Enquanto a impugnação referida no número anterior do presente artigo estiver pendente no tribunal estadual competente, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo arbitral e proferir sentença sobre o fundo da causa, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 5.º

##### Artigo 19.º

###### Extensão da intervenção dos tribunais estaduais

Nas matérias reguladas pela presente lei, os tribunais estaduais só podem intervir nos casos em que esta o prevê.

### CAPÍTULO IV

#### Das providências cautelares e ordens preliminares

##### SECÇÃO I

###### Providências cautelares

##### Artigo 20.º

###### Providências cautelares decretadas pelo tribunal arbitral

1 — Salvo estipulação em contrário, o tribunal arbitral pode, a pedido de uma parte e ouvida a parte contrária, decretar as providências cautelares que considere necessárias em relação ao objecto do litígio.

2 — Para os efeitos da presente lei, uma providência cautelar é uma medida de carácter temporário, decretada por sentença ou decisão com outra forma, pela qual, em qualquer altura antes de proferir a sentença que venha a dirimir o litígio, o tribunal arbitral ordena a uma parte que:

*a*) Mantenha ou restaure a situação anteriormente existente enquanto o litígio não for dirimido;

*b*) Pratique actos que previnam ou se abstenha de praticar actos que provavelmente causem dano ou prejuízo relativamente ao processo arbitral;

*c*) Assegure a preservação de bens sobre os quais uma sentença subsequente possa ser executada;

*d*) Preserve meios de prova que possam ser relevantes e importantes para a resolução do litígio.

##### Artigo 21.º

###### Requisitos para o decretamento de providências cautelares

1 — Uma providência cautelar requerida ao abrigo das alíneas *a*), *b*) e *c*) do n.º 2 do artigo 20.º é decretada pelo tribunal arbitral, desde que:

*a*) Haja probabilidade séria da existência do direito invocado pelo requerente e se mostre suficientemente fundado o receio da sua lesão; e

*b*) O prejuízo resultante para o requerido do decretamento da providência não exceda consideravelmente o dano que com ela o requerente pretende evitar.

2 — O juízo do tribunal arbitral relativo à probabilidade referida na alínea *a*) do n.º 1 do presente artigo não afecta a liberdade de decisão do tribunal arbitral quando, posteriormente, tiver de se pronunciar sobre qualquer matéria.

3 — Relativamente ao pedido de uma providência cautelar feito ao abrigo da alínea *d*) do n.º 2 do artigo 20.º, os requisitos estabelecidos nas alíneas *a*) e *b*) do n.º 1 do presente artigo aplicam-se apenas na medida que o tribunal arbitral considerar adequada.

##### SECÇÃO II

###### Ordens preliminares

##### Artigo 22.º

###### Requerimento de ordens preliminares; requisitos

1 — Salvo havendo acordo em sentido diferente, qualquer das partes pode pedir que seja decretada uma providência cautelar e, simultaneamente, requerer que seja dirigida à outra parte uma ordem preliminar, sem prévia

audiência dela, para que não seja frustrada a finalidade da providência cautelar solicitada.

2 — O tribunal arbitral pode emitir a ordem preliminar requerida, desde que considere que a prévia revelação do pedido de providência cautelar à parte contra a qual ela se dirige cria o risco de a finalidade daquela providência ser frustrada.

3 — Os requisitos estabelecidos no artigo 21.º são aplicáveis a qualquer ordem preliminar, considerando-se que o dano a equacionar ao abrigo da alínea *b*) do n.º 1 do artigo 21.º é, neste caso, o que pode resultar de a ordem preliminar ser ou não emitida.

#### Artigo 23.º

##### Regime específico das ordens preliminares

1 — Imediatamente depois de o tribunal arbitral se ter pronunciado sobre um requerimento de ordem preliminar, deve informar todas as partes sobre o pedido de providência cautelar, o requerimento de ordem preliminar, a ordem preliminar, se esta tiver sido emitida, e todas as outras comunicações, incluindo comunicações orais, havidas entre qualquer parte e o tribunal arbitral a tal respeito.

2 — Simultaneamente, o tribunal arbitral deve dar oportunidade à parte contra a qual a ordem preliminar haja sido decretada para apresentar a sua posição sobre aquela, no mais curto prazo que for praticável e que o tribunal fixa.

3 — O tribunal arbitral deve decidir prontamente sobre qualquer objecção deduzida contra a ordem preliminar.

4 — A ordem preliminar caduca 20 dias após a data em que tenha sido emitida pelo tribunal arbitral. O tribunal pode, contudo, após a parte contra a qual se dirija a ordem preliminar ter sido dela notificada e ter tido oportunidade para sobre ela apresentar a sua posição, decretar uma providência cautelar, adoptando ou modificando o conteúdo da ordem preliminar.

5 — A ordem preliminar é obrigatória para as partes, mas não é passível de execução coerciva por um tribunal estadual.

#### SECÇÃO III

##### Regras comuns às providências cautelares e às ordens preliminares

#### Artigo 24.º

##### Modificação, suspensão e revogação; prestação de caução

1 — O tribunal arbitral pode modificar, suspender ou revogar uma providência cautelar ou uma ordem preliminar que haja sido decretada ou emitida, a pedido de qualquer das partes ou, em circunstâncias excepcionais e após ouvi-las, por iniciativa do próprio tribunal.

2 — O tribunal arbitral pode exigir à parte que solicita o decretamento de uma providência cautelar a prestação de caução adequada.

3 — O tribunal arbitral deve exigir à parte que requeira a emissão de uma ordem preliminar a prestação de caução adequada, a menos que considere inadequado ou desnecessário fazê-lo.

#### Artigo 25.º

##### Dever de revelação

1 — As partes devem revelar prontamente qualquer alteração significativa das circunstâncias com fundamento nas quais a providência cautelar foi solicitada ou decretada.

2 — A parte que requeira uma ordem preliminar deve revelar ao tribunal arbitral todas as circunstâncias que possam ser relevantes para a decisão sobre a sua emissão ou manutenção e tal dever continua em vigor até que a parte contra a qual haja sido dirigida tenha tido oportunidade de apresentar a sua posição, após o que se aplica o disposto no n.º 1 do presente artigo.

#### Artigo 26.º

##### Responsabilidade do requerente

A parte que solicite o decretamento de uma providência cautelar ou requeira a emissão de uma ordem preliminar é responsável por quaisquer custos ou prejuízos causados à outra parte por tal providência ou ordem, caso o tribunal arbitral venha mais tarde a decidir que, nas circunstâncias anteriormente existentes, a providência ou a ordem preliminar não deveria ter sido decretada ou ordenada. O tribunal arbitral pode, neste último caso, condenar a parte requerente no pagamento da correspondente indemnização em qualquer estado do processo.

#### SECÇÃO IV

##### Reconhecimento ou execução coerciva de providências cautelares

#### Artigo 27.º

##### Reconhecimento ou execução coerciva

1 — Uma providência cautelar decretada por um tribunal arbitral é obrigatória para as partes e, a menos que o tribunal arbitral tenha decidido de outro modo, pode ser coercivamente executada mediante pedido dirigido ao tribunal estadual competente, independentemente de a arbitragem em que aquela foi decretada ter lugar no estrangeiro, sem prejuízo do disposto no artigo 28.º

2 — A parte que peça ou já tenha obtido o reconhecimento ou a execução coerciva de uma providência cautelar deve informar prontamente o tribunal estadual da eventual revogação, suspensão ou modificação dessa providência pelo tribunal arbitral que a haja decretado.

3 — O tribunal estadual ao qual for pedido o reconhecimento ou a execução coerciva da providência pode, se o considerar conveniente, ordenar à parte requerente que preste caução adequada, se o tribunal arbitral não tiver já tomado uma decisão sobre essa matéria ou se tal decisão for necessária para proteger os interesses de terceiros.

4 — A sentença do tribunal arbitral que decidir sobre uma ordem preliminar ou providência cautelar e a sentença do tribunal estadual que decidir sobre o reconhecimento ou execução coerciva de uma providência cautelar de um tribunal arbitral não são susceptíveis de recurso.

#### Artigo 28.º

##### Fundamentos de recusa do reconhecimento ou da execução coerciva

1 — O reconhecimento ou a execução coerciva de uma providência cautelar só podem ser recusados por um tribunal estadual:

*a)* A pedido da parte contra a qual a providência seja invocada, se este tribunal considerar que:

*i)* Tal recusa é justificada com fundamento nos motivos previstos nas subalíneas *i)*, *ii)*, *iii)* ou *iv)* da alínea *a)* do n.º 1 do artigo 56.º; ou

*ii)* A decisão do tribunal arbitral respeitante à prestação de caução relacionada com a providência cautelar decretada não foi cumprida; ou

*iii)* A providência cautelar foi revogada ou suspensa pelo tribunal arbitral ou, se para isso for competente, por um tribunal estadual do país estrangeiro em que arbitragem tem lugar ou ao abrigo de cuja lei a providência tiver sido decretada; ou

*b)* Se o tribunal estadual considerar que:

*i)* A providência cautelar é incompatível com os poderes conferidos ao tribunal estadual pela lei que o rege, salvo se este decidir reformular a providência cautelar na medida necessária para a adaptar à sua própria competência e regime processual, em ordem a fazer executar coercivamente a providência cautelar, sem alterar a sua essência; ou

*ii)* Alguns dos fundamentos de recusa de reconhecimento previstos nas subalíneas *i)* ou *ii)* da alínea *b)* do n.º 1 do artigo 56.º se verificam relativamente ao reconhecimento ou à execução coerciva da providência cautelar.

2 — Qualquer decisão tomada pelo tribunal estadual ao abrigo do n.º 1 do presente artigo tem eficácia restrita ao pedido de reconhecimento ou de execução coerciva de providência cautelar decretada pelo tribunal arbitral. O tribunal estadual ao qual seja pedido o reconhecimento ou a execução de providência cautelar, ao pronunciar-se sobre esse pedido, não deve fazer uma revisão do mérito da providência cautelar.

#### Artigo 29.º

##### Providências cautelares decretadas por um tribunal estadual

1 — Os tribunais estaduais têm poder para decretar providências cautelares na dependência de processos arbitrais, independentemente do lugar em que estes decorram, nos mesmos termos em que o podem fazer relativamente aos processos que corram perante os tribunais estaduais.

2 — Os tribunais estaduais devem exercer esse poder de acordo com o regime processual que lhes é aplicável, tendo em consideração, se for o caso, as características específicas da arbitragem internacional.

### CAPÍTULO V

#### Da condução do processo arbitral

##### Artigo 30.º

##### Princípios e regras do processo arbitral

1 — O processo arbitral deve sempre respeitar os seguintes princípios fundamentais:

*a)* O demandado é citado para se defender;

*b)* As partes são tratadas com igualdade e deve ser-lhes dada uma oportunidade razoável de fazerem valer os seus direitos, por escrito ou oralmente, antes de ser proferida a sentença final;

*c)* Em todas as fases do processo é garantida a observância do princípio do contraditório, salvas as exceções previstas na presente lei.

2 — As partes podem, até à aceitação do primeiro árbitro, acordar sobre as regras do processo a observar na arbitragem, com respeito pelos princípios fundamentais

consignados no número anterior do presente artigo e pelas demais normas imperativas constantes desta lei.

3 — Não existindo tal acordo das partes e na falta de disposições aplicáveis na presente lei, o tribunal arbitral pode conduzir a arbitragem do modo que considerar apropriado, definindo as regras processuais que entender adequadas, devendo, se for esse o caso, explicitar que considera subsidiariamente aplicável o disposto na lei que rege o processo perante o tribunal estadual competente.

4 — Os poderes conferidos ao tribunal arbitral compreendem o de determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida ou a produzir.

5 — Os árbitros, as partes e, se for o caso, as entidades que promovam, com carácter institucionalizado, a realização de arbitragens voluntárias, têm o dever de guardar sigilo sobre todas as informações que obtenham e documentos de que tomem conhecimento através do processo arbitral, sem prejuízo do direito de as partes tornarem públicos os actos processuais necessários à defesa dos seus direitos e do dever de comunicação ou revelação de actos do processo às autoridades competentes, que seja imposto por lei.

6 — O disposto no número anterior não impede a publicação de sentenças e outras decisões do tribunal arbitral, expurgadas de elementos de identificação das partes, salvo se qualquer destas a isso se opuser.

#### Artigo 31.º

##### Lugar da arbitragem

1 — As partes podem livremente fixar o lugar da arbitragem. Na falta de acordo das partes, este lugar é fixado pelo tribunal arbitral, tendo em conta as circunstâncias do caso, incluindo a conveniência das partes.

2 — Não obstante o disposto no n.º 1 do presente artigo, o tribunal arbitral pode, salvo convenção das partes em contrário, reunir em qualquer local que julgue apropriado para se realizar uma ou mais audiências, permitir a realização de qualquer diligência probatória ou tomar quaisquer deliberações.

#### Artigo 32.º

##### Língua do processo

1 — As partes podem, por acordo, escolher livremente a língua ou línguas a utilizar no processo arbitral. Na falta desse acordo, o tribunal arbitral determina a língua ou línguas a utilizar no processo.

2 — O tribunal arbitral pode ordenar que qualquer documento seja acompanhado de uma tradução na língua ou línguas convencionadas pelas partes ou escolhidas pelo tribunal arbitral.

#### Artigo 33.º

##### Início do processo; petição e contestação

1 — Salvo convenção das partes em contrário, o processo arbitral relativo a determinado litígio tem início na data em que o pedido de submissão desse litígio a arbitragem é recebido pelo demandado.

2 — Nos prazos convencionados pelas partes ou fixados pelo tribunal arbitral, o demandante apresenta a sua petição, em que enuncia o seu pedido e os factos em que este se baseia, e o demandado apresenta a sua contestação, em que explana a sua defesa relativamente àqueles,

salvo se tiver sido outra a convenção das partes quanto aos elementos a figurar naquelas peças escritas. As partes podem fazer acompanhar as referidas peças escritas de quaisquer documentos que julguem pertinentes e mencionar nelas documentos ou outros meios de prova que venham a apresentar.

3 — Salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante.

4 — O demandado pode deduzir reconvenção, desde que o seu objecto seja abrangido pela convenção de arbitragem.

#### Artigo 34.º

##### Audiências e processo escrito

1 — Salvo convenção das partes em contrário, o tribunal decide se serão realizadas audiências para a produção de prova ou se o processo é apenas conduzido com base em documentos e outros elementos de prova. O tribunal deve, porém, realizar uma ou mais audiências para a produção de prova sempre que uma das partes o requeira, a menos que as partes hajam previamente prescindido delas.

2 — As partes devem ser notificadas, com antecedência suficiente, de quaisquer audiências e de outras reuniões convocadas pelo tribunal arbitral para fins de produção de prova.

3 — Todas as peças escritas, documentos ou informações que uma das partes forneça ao tribunal arbitral devem ser comunicadas à outra parte. Deve igualmente ser comunicado às partes qualquer relatório pericial ou elemento de prova documental que possa servir de base à decisão do tribunal.

#### Artigo 35.º

##### Omissões e faltas de qualquer das partes

1 — Se o demandante não apresentar a sua petição em conformidade com o n.º 2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral põe termo ao processo arbitral.

2 — Se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º 2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante.

3 — Se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

4 — O tribunal arbitral pode, porém, caso considere a omissão justificada, permitir a uma parte a prática do acto omitido.

5 — O disposto nos números anteriores deste artigo entende-se sem prejuízo do que as partes possam ter acordado sobre as consequências das suas omissões.

#### Artigo 36.º

##### Intervenção de terceiros

1 — Só podem ser admitidos a intervir num processo arbitral em curso terceiros vinculados pela convenção de arbitragem em que aquele se baseia, quer o estejam

desde da respectiva conclusão, quer tenham aderido a ela subsequentemente. Esta adesão carece do consentimento de todas as partes na convenção de arbitragem e pode ser feita só para os efeitos da arbitragem em causa.

2 — Encontrando-se o tribunal arbitral constituído, só pode ser admitida ou provocada a intervenção de terceiro que declare aceitar a composição actual do tribunal; em caso de intervenção espontânea, presume-se essa aceitação.

3 — A admissão da intervenção depende sempre de decisão do tribunal arbitral, após ouvir as partes iniciais na arbitragem e o terceiro em causa. O tribunal arbitral só deve admitir a intervenção se esta não perturbar indevidamente o normal andamento do processo arbitral e se houver razões de relevo que a justifiquem, considerando-se como tais, em particular, aquelas situações em que, não havendo manifesta inviabilidade do pedido:

a) O terceiro tenha em relação ao objecto da causa um interesse igual ao do demandante ou do demandado, que inicialmente permitisse o litisconsórcio voluntário ou impusesse o litisconsórcio necessário entre uma das partes na arbitragem e o terceiro; ou

b) O terceiro queira formular, contra o demandado, um pedido com o mesmo objecto que o do demandante, mas incompatível com o deste; ou

c) O demandado, contra quem seja invocado crédito que possa, *prima facie*, ser caracterizado como solidário, pretenda que os demais possíveis credores solidários fiquem vinculados pela decisão final proferida na arbitragem; ou

d) O demandado pretenda que sejam chamados terceiros, contra os quais o demandado possa ter direito de regresso em consequência da procedência, total ou parcial, de pedido do demandante.

4 — O que ficou estabelecido nos números anteriores para demandante e demandado vale, com as necessárias adaptações, respectivamente para demandado e demandante, se estiver em causa reconvenção.

5 — Admitida a intervenção, aplica-se, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 33.º

6 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a intervenção de terceiros anteriormente à constituição do tribunal arbitral só pode ter lugar em arbitragem institucionalizada e desde que o regulamento de arbitragem aplicável assegure a observância do princípio da igualdade de participação de todas as partes, incluindo os membros de partes plurais, na escolha dos árbitros.

7 — A convenção de arbitragem pode regular a intervenção de terceiros em arbitragens em curso de modo diferente do estabelecido nos números anteriores, quer directamente, com observância do princípio da igualdade de participação de todas as partes na escolha dos árbitros, quer mediante remissão para um regulamento de arbitragem institucionalizada que admita essa intervenção.

#### Artigo 37.º

##### Perito nomeado pelo tribunal arbitral

1 — Salvo convenção das partes em contrário, o tribunal arbitral, por sua iniciativa ou a pedido das partes, pode nomear um ou mais peritos para elaborarem um relatório, escrito ou oral, sobre pontos específicos a determinar pelo tribunal arbitral.

2 — No caso previsto no número anterior, o tribunal arbitral pode pedir a qualquer das partes que forneça ao

perito qualquer informação relevante ou que apresente ou faculte acesso a quaisquer documentos ou outros objectos relevantes para serem inspeccionados.

3 — Salvo convenção das partes em contrário, se uma destas o solicitar ou se o tribunal arbitral o julgar necessário, o perito, após a apresentação do seu relatório, participa numa audiência em que o tribunal arbitral e as partes têm a oportunidade de o interrogar.

4 — O preceituado no artigo 13.º e nos n.ºs 2 e 3 do artigo 14.º, aplica-se, com as necessárias adaptações, aos peritos designados pelo tribunal arbitral.

#### Artigo 38.º

##### Solicitação aos tribunais estaduais na obtenção de provas

1 — Quando a prova a produzir dependa da vontade de uma das partes ou de terceiros e estes recusem a sua colaboração, uma parte, com a prévia autorização do tribunal arbitral, pode solicitar ao tribunal estadual competente que a prova seja produzida perante ele, sendo os seus resultados remetidos ao tribunal arbitral.

2 — O disposto no número anterior é aplicável às solicitações de produção de prova que sejam dirigidas a um tribunal estadual português, no âmbito de arbitragens localizadas no estrangeiro.

### CAPÍTULO VI

#### Da sentença arbitral e encerramento do processo

#### Artigo 39.º

##### Direito aplicável, recurso à equidade; irrecorribilidade da decisão

1 — Os árbitros julgam segundo o direito constituído, a menos que as partes determinem, por acordo, que julguem segundo a equidade.

2 — Se o acordo das partes quanto ao julgamento segundo a equidade for posterior à aceitação do primeiro árbitro, a sua eficácia depende de aceitação por parte do tribunal arbitral.

3 — No caso de as partes lhe terem confiado essa missão, o tribunal pode decidir o litígio por apelo à composição das partes na base do equilíbrio dos interesses em jogo.

4 — A sentença que se pronuncie sobre o fundo da causa ou que, sem conhecer deste, ponha termo ao processo arbitral, só é susceptível de recurso para o tribunal estadual competente no caso de as partes terem expressamente previsto tal possibilidade na convenção de arbitragem e desde que a causa não haja sido decidida segundo a equidade ou mediante composição amigável.

#### Artigo 40.º

##### Decisão tomada por vários árbitros

1 — Num processo arbitral com mais de um árbitro, qualquer decisão do tribunal arbitral é tomada pela maioria dos seus membros. Se não puder formar-se maioria, a sentença é proferida pelo presidente do tribunal.

2 — Se um árbitro se recusar a tomar parte na votação da decisão, os outros árbitros podem proferir sentença sem ele, a menos que as partes tenham convencionado de modo diferente. As partes são subsequentemente informadas da recusa de participação desse árbitro na votação.

3 — As questões respeitantes à ordenação, à tramitação ou ao impulso processual poderão ser decididas apenas pelo árbitro presidente, se as partes ou os outros membros do tribunal arbitral lhe tiverem dado autorização para o efeito.

#### Artigo 41.º

##### Transacção

1 — Se, no decurso do processo arbitral, as partes terminarem o litígio mediante transacção, o tribunal arbitral deve pôr fim ao processo e, se as partes lho solicitarem, dá a tal transacção a forma de sentença proferida nos termos acordados pelas partes, a menos que o conteúdo de tal transacção infrinja algum princípio de ordem pública.

2 — Uma sentença proferida nos termos acordados pelas partes deve ser elaborada em conformidade com o disposto no artigo 42.º e mencionar o facto de ter a natureza de sentença, tendo os mesmos efeitos que qualquer outra sentença proferida sobre o fundo da causa.

#### Artigo 42.º

##### Forma, conteúdo e eficácia da sentença

1 — A sentença deve ser reduzida a escrito e assinada pelo árbitro ou árbitros. Em processo arbitral com mais de um árbitro, são suficientes as assinaturas da maioria dos membros do tribunal arbitral ou só a do presidente, caso por este deva ser proferida a sentença, desde que seja mencionada na sentença a razão da omissão das restantes assinaturas.

2 — Salvo convenção das partes em contrário, os árbitros podem decidir o fundo da causa através de uma única sentença ou de tantas sentenças parciais quantas entendam necessárias.

3 — A sentença deve ser fundamentada, salvo se as partes tiverem dispensado tal exigência ou se trate de sentença proferida com base em acordo das partes, nos termos do artigo 41.º

4 — A sentença deve mencionar a data em que foi proferida, bem como o lugar da arbitragem, determinado em conformidade com o n.º 1 do artigo 31.º, considerando-se, para todos os efeitos, que a sentença foi proferida nesse lugar.

5 — A menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos directamente resultantes do processo arbitral. Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.

6 — Proferida a sentença, a mesma é imediatamente notificada através do envio a cada uma das partes de um exemplar assinado pelo árbitro ou árbitros, nos termos do disposto n.º 1 do presente artigo, produzindo efeitos na data dessa notificação, sem prejuízo do disposto no n.º 7.

7 — A sentença arbitral de que não caiba recurso e que já não seja susceptível de alteração no termos do artigo 45.º tem o mesmo carácter obrigatório entre as partes que a sentença de um tribunal estadual transitada em julgado e a mesma força executiva que a sentença de um tribunal estadual.

## Artigo 43.º

**Prazo para proferir sentença**

1 — Salvo se as partes, até à aceitação do primeiro árbitro, tiverem acordado prazo diferente, os árbitros devem notificar às partes a sentença final proferida sobre o litígio que por elas lhes foi submetido dentro do prazo de 12 meses a contar da data de aceitação do último árbitro.

2 — Os prazos definidos de acordo com o n.º 1 podem ser livremente prorrogados por acordo das partes ou, em alternativa, por decisão do tribunal arbitral, por uma ou mais vezes, por sucessivos períodos de 12 meses, devendo tais prorrogações ser devidamente fundamentadas. Fica, porém, ressalvada a possibilidade de as partes, de comum acordo, se oporem à prorrogação.

3 — A falta de notificação da sentença final dentro do prazo máximo determinado de acordo com os números anteriores do presente artigo, põe automaticamente termo ao processo arbitral, fazendo também extinguir a competência dos árbitros para julgarem o litígio que lhes fora submetido, sem prejuízo de a convenção de arbitragem manter a sua eficácia, nomeadamente para efeito de com base nela ser constituído novo tribunal arbitral e ter início nova arbitragem.

4 — Os árbitros que injustificadamente obstarem a que a decisão seja proferida dentro do prazo fixado respondem pelos danos causados.

## Artigo 44.º

**Encerramento do processo**

1 — O processo arbitral termina quando for proferida a sentença final ou quando for ordenado o encerramento do processo pelo tribunal arbitral, nos termos do n.º 2 do presente artigo.

2 — O tribunal arbitral ordena o encerramento do processo arbitral quando:

a) O demandante desista do seu pedido, a menos que o demandado a tal se oponha e o tribunal arbitral reconheça que este tem um interesse legítimo em que o litígio seja definitivamente resolvido;

b) As partes concordem em encerrar o processo;

c) O tribunal arbitral verifique que a prossecução do processo se tornou, por qualquer outra razão, inútil ou impossível.

3 — As funções do tribunal arbitral cessam com o encerramento do processo arbitral, sem prejuízo do disposto no artigo 45.º e no n.º 8 do artigo 46.º

4 — Salvo se as partes tiverem acordado de modo diferente, o presidente do tribunal arbitral deve conservar o original do processo arbitral durante um prazo mínimo de dois anos e o original da sentença arbitral durante um prazo mínimo de cinco anos.

## Artigo 45.º

**Rectificação e esclarecimento da sentença; sentença adicional**

1 — A menos que as partes tenham convencionado outro prazo para este efeito, nos 30 dias seguintes à recepção da notificação da sentença arbitral, qualquer das partes pode, notificando disso a outra, requerer ao tribunal arbitral, que rectifique, no texto daquela, qualquer erro de cálculo, erro material ou tipográfico ou qualquer erro de natureza idêntica.

2 — No prazo referido no número anterior, qualquer das partes pode, notificando disso a outra, requerer ao tribunal arbitral que esclareça alguma obscuridade ou ambiguidade da sentença ou dos seus fundamentos.

3 — Se o tribunal arbitral considerar o requerimento justificado, faz a rectificação ou o esclarecimento nos 30 dias seguintes à recepção daquele. O esclarecimento faz parte integrante da sentença.

4 — O tribunal arbitral pode também, por sua iniciativa, nos 30 dias seguintes à data da notificação da sentença, rectificar qualquer erro do tipo referido no n.º 1 do presente artigo.

5 — Salvo convenção das partes em contrário, qualquer das partes pode, notificando disso a outra, requerer ao tribunal arbitral, nos 30 dias seguintes à data em que recebeu a notificação da sentença, que profira uma sentença adicional sobre partes do pedido ou dos pedidos apresentados no decurso do processo arbitral, que não hajam sido decididas na sentença. Se julgar justificado tal requerimento, o tribunal profere a sentença adicional nos 60 dias seguintes à sua apresentação.

6 — O tribunal arbitral pode prolongar, se necessário, o prazo de que dispõe para rectificar, esclarecer ou completar a sentença, nos termos dos n.ºs 1, 2 ou 5 do presente artigo, sem prejuízo da observância do prazo máximo fixado de acordo com o artigo 43.º

7 — O disposto no artigo 42.º aplica-se à rectificação e ao esclarecimento da sentença bem como à sentença adicional.

## CAPÍTULO VII

**Da impugnação da sentença arbitral**

## Artigo 46.º

**Pedido de anulação**

1 — Salvo se as partes tiverem acordado em sentido diferente, ao abrigo do n.º 4 do artigo 39.º, a impugnação de uma sentença arbitral perante um tribunal estadual só pode revestir a forma de pedido de anulação, nos termos do disposto no presente artigo.

2 — O pedido de anulação da sentença arbitral, que deve ser acompanhado de uma cópia certificada da mesma e, se estiver redigida em língua estrangeira, de uma tradução para português, é apresentado no tribunal estadual competente, observando-se as seguintes regras, sem prejuízo do disposto nos demais números do presente artigo:

a) A prova é oferecida com o requerimento;

b) É citada a parte requerida para se opor ao pedido e oferecer prova;

c) É admitido um articulado de resposta do requerente às eventuais excepções;

d) É em seguida produzida a prova a que houver lugar;

e) Segue-se a tramitação do recurso de apelação, com as necessárias adaptações;

f) A acção de anulação entra, para efeitos de distribuição, na 5.ª espécie.

3 — A sentença arbitral só pode ser anulada pelo tribunal estadual competente se:

a) A parte que faz o pedido demonstrar que:

i) Uma das partes da convenção de arbitragem estava afectada por uma incapacidade; ou que essa convenção não

é válida nos termos da lei a que as partes a sujeitaram ou, na falta de qualquer indicação a este respeito, nos termos da presente lei; ou

*ii)* Houve no processo violação de alguns dos princípios fundamentais referidos no n.º 1 do artigo 30.º com influência decisiva na resolução do litígio; ou

*iii)* A sentença se pronunciou sobre um litígio não abrangido pela convenção de arbitragem ou contém decisões que ultrapassam o âmbito desta; ou

*iv)* A composição do tribunal arbitral ou o processo arbitral não foram conformes com a convenção das partes, a menos que esta convenção contrarie uma disposição da presente lei que as partes não possam derogar ou, na falta de uma tal convenção, que não foram conformes com a presente lei e, em qualquer dos casos, que essa desconformidade teve influência decisiva na resolução do litígio; ou

*v)* O tribunal arbitral condenou em quantidade superior ou em objecto diverso do pedido, conheceu de questões de que não podia tomar conhecimento ou deixou de pronunciar-se sobre questões que devia apreciar; ou

*vi)* A sentença foi proferida com violação dos requisitos estabelecidos nos n.ºs 1 e 3 do artigo 42.º; ou

*vii)* A sentença foi notificada às partes depois de decorrido o prazo máximo para o efeito fixado de acordo com ao artigo 43.º; ou

*b)* O tribunal verificar que:

*i)* O objecto do litígio não é susceptível de ser decidido por arbitragem nos termos do direito português;

*ii)* O conteúdo da sentença ofende os princípios da ordem pública internacional do Estado português.

4 — Se uma parte, sabendo que não foi respeitada uma das disposições da presente lei que as partes podem derogar ou uma qualquer condição enunciada na convenção de arbitragem, prosseguir apesar disso a arbitragem sem deduzir oposição de imediato ou, se houver prazo para este efeito, nesse prazo, considera-se que renunciou ao direito de impugnar, com tal fundamento, a sentença arbitral.

5 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o direito de requerer a anulação da sentença arbitral é irrenunciável.

6 — O pedido de anulação só pode ser apresentado no prazo de 60 dias a contar da data em que a parte que pretenda essa anulação recebeu a notificação da sentença ou, se tiver sido feito um requerimento no termos do artigo 45.º, a partir da data em que o tribunal arbitral tomou uma decisão sobre esse requerimento.

7 — Se a parte da sentença relativamente à qual se verifique existir qualquer dos fundamentos de anulação referidos no n.º 3 do presente artigo puder ser dissociada do resto da mesma, é unicamente anulada a parte da sentença atingida por esse fundamento de anulação.

8 — Quando lhe for pedido que anule uma sentença arbitral, o tribunal estadual competente pode, se o considerar adequado e a pedido de uma das partes, suspender o processo de anulação durante o período de tempo que determinar, em ordem a dar ao tribunal arbitral a possibilidade de retomar o processo arbitral ou de tomar qualquer outra medida que o tribunal arbitral julgue susceptível de eliminar os fundamentos da anulação.

9 — O tribunal estadual que anule a sentença arbitral não pode conhecer do mérito da questão ou questões por aquela decididas, devendo tais questões, se alguma das partes o pretender, ser submetidas a outro tribunal arbitral para serem por este decididas.

10 — Salvo se as partes tiverem acordado de modo diferente, com a anulação da sentença a convenção de arbitragem volta a produzir efeitos relativamente ao objecto do litígio.

## CAPÍTULO VIII

### Da execução da sentença arbitral

#### Artigo 47.º

##### Execução da sentença arbitral

1 — A parte que pedir a execução da sentença ao tribunal estadual competente deve fornecer o original daquela ou uma cópia certificada conforme e, se a mesma não estiver redigida em língua portuguesa, uma tradução certificada nesta língua.

2 — No caso de o tribunal arbitral ter proferido sentença de condenação genérica, a sua liquidação faz-se nos termos do n.º 4 do artigo 805.º do Código de Processo Civil, podendo no entanto ser requerida a liquidação ao tribunal arbitral nos termos do n.º 5 do artigo 45.º, caso em que o tribunal arbitral, ouvida a outra parte, e produzida prova, profere decisão complementar, julgando equitativamente dentro dos limites que tiver por provados.

3 — A sentença arbitral pode servir de base à execução ainda que haja sido impugnada mediante pedido de anulação apresentado de acordo com o artigo 46.º, mas o impugnante pode requerer que tal impugnação tenha efeito suspensivo da execução desde que se ofereça para prestar caução, ficando a atribuição desse efeito condicionada à efectiva prestação de caução no prazo fixado pelo tribunal. Aplica-se neste caso o disposto no n.º 3 do artigo 818.º do Código de Processo Civil.

4 — Para efeito do disposto no número anterior, aplica-se com as necessárias adaptações o disposto nos artigos 692.º-A e 693.º-A do Código de Processo Civil.

#### Artigo 48.º

##### Fundamentos de oposição à execução

1 — À execução de sentença arbitral pode o executado opor-se com qualquer dos fundamentos de anulação da sentença previstos no n.º 3 do artigo 46.º, desde que, na data em que a oposição for deduzida, um pedido de anulação da sentença arbitral apresentado com esse mesmo fundamento não tenha já sido rejeitado por sentença transitada em julgado.

2 — Não pode ser invocado pelo executado na oposição à execução de sentença arbitral nenhum dos fundamentos previstos na alínea *a)* do n.º 3 do artigo 46.º, se já tiver decorrido o prazo fixado no n.º 6 do mesmo artigo para a apresentação do pedido de anulação da sentença, sem que nenhuma das partes haja pedido tal anulação.

3 — Não obstante ter decorrido o prazo previsto no n.º 6 do artigo 46.º, o juiz pode conhecer officiosamente, nos termos do disposto do artigo 820.º do Código de Processo Civil, da causa de anulação prevista na alínea *b)* do n.º 3 do artigo 46.º da presente lei, devendo, se verificar que a sentença exequenda é inválida por essa causa, rejeitar a execução com tal fundamento.

4 — O disposto no n.º 2 do presente artigo não prejudica a possibilidade de serem deduzidos, na oposição à execução de sentença arbitral, quaisquer dos demais fundamentos previstos para esse efeito na lei de processo aplicável, nos termos e prazos aí previstos.

## CAPÍTULO IX

**Da arbitragem internacional**

## Artigo 49.º

**Conceito e regime da arbitragem internacional**

1 — Entende-se por arbitragem internacional a que põe em jogo interesses do comércio internacional.

2 — Salvo o disposto no presente capítulo, são aplicáveis à arbitragem internacional, com as devidas adaptações, as disposições da presente lei relativas à arbitragem interna.

## Artigo 50.º

**Inoponibilidade de excepções baseadas no direito interno de uma parte**

Quando a arbitragem seja internacional e uma das partes na convenção de arbitragem seja um Estado, uma organização controlada por um Estado ou uma sociedade por este dominada, essa parte não pode invocar o seu direito interno para contestar a arbitrabilidade do litígio ou a sua capacidade para ser parte na arbitragem, nem para de qualquer outro modo se subtrair às suas obrigações decorrentes daquela convenção.

## Artigo 51.º

**Validade substancial da convenção de arbitragem**

1 — Tratando-se de arbitragem internacional, entende-se que a convenção de arbitragem é válida quanto à substância e que o litígio a que ele respeita é susceptível de ser submetido a arbitragem se se cumprirem os requisitos estabelecidos a tal respeito ou pelo direito escolhido pelas partes para reger a convenção de arbitragem ou pelo direito aplicável ao fundo da causa ou pelo direito português.

2 — O tribunal estadual ao qual haja sido pedida a anulação de uma sentença proferida em arbitragem internacional localizada em Portugal, com o fundamento previsto na alínea b) do n.º 3 do artigo 46.º, da presente lei, deve ter em consideração o disposto no número anterior do presente artigo.

## Artigo 52.º

**Regras de direito aplicáveis ao fundo da causa**

1 — As partes podem designar as regras de direito a aplicar pelos árbitros, se os não tiverem autorizado a julgar segundo a equidade. Qualquer designação da lei ou do sistema jurídico de determinado Estado é considerada, salvo estipulação expressa em contrário, como designando directamente o direito material deste Estado e não as suas normas de conflitos de leis.

2 — Na falta de designação pelas partes, o tribunal arbitral aplica o direito do Estado com o qual o objecto do litígio apresente uma conexão mais estreita.

3 — Em ambos os casos referidos nos números anteriores, o tribunal arbitral deve tomar em consideração as estipulações contratuais das partes e os usos comerciais relevantes.

## Artigo 53.º

**Irrecorribilidade da sentença**

Tratando-se de arbitragem internacional, a sentença do tribunal arbitral é irrecorível, a menos que as partes

tenham expressamente acordado a possibilidade de recurso para outro tribunal arbitral e regulado os seus termos.

## Artigo 54.º

**Ordem pública internacional**

A sentença proferida em Portugal, numa arbitragem internacional em que haja sido aplicado direito não português ao fundo da causa pode ser anulada com os fundamentos previstos no artigo 46.º e ainda, caso deva ser executada ou produzir outros efeitos em território nacional, se tal conduzir a um resultado manifestamente incompatível com os princípios da ordem pública internacional.

## CAPÍTULO X

**Do reconhecimento e execução de sentenças arbitrais estrangeiras**

## Artigo 55.º

**Necessidade do reconhecimento**

Sem prejuízo do que é imperativamente preceituado pela Convenção de Nova Iorque de 1958, sobre o reconhecimento e a execução de sentenças arbitrais estrangeiras, bem como por outros tratados ou convenções que vinculem o Estado português, as sentenças proferidas em arbitragens localizadas no estrangeiro só têm eficácia em Portugal, seja qual for a nacionalidade das partes, se forem reconhecidas pelo tribunal estadual português competente, nos termos do disposto no presente capítulo desta lei.

## Artigo 56.º

**Fundamentos de recusa do reconhecimento e execução**

1 — O reconhecimento e a execução de uma sentença arbitral proferida numa arbitragem localizada no estrangeiro só podem ser recusados:

a) A pedido da parte contra a qual a sentença for invocada, se essa parte fornecer ao tribunal competente ao qual é pedido o reconhecimento ou a execução a prova de que:

i) Uma das partes da convenção de arbitragem estava afectada por uma incapacidade, ou essa convenção não é válida nos termos da lei a que as partes a sujeitaram ou, na falta de indicação a este respeito, nos termos da lei do país em que a sentença foi proferida; ou

ii) A parte contra a qual a sentença é invocada não foi devidamente informada da designação de um árbitro ou do processo arbitral, ou que, por outro motivo, não lhe foi dada oportunidade de fazer valer os seus direitos; ou

iii) A sentença se pronuncia sobre um litígio não abrangido pela convenção de arbitragem ou contém decisões que ultrapassam os termos desta; contudo, se as disposições da sentença relativas a questões submetidas à arbitragem puderem ser dissociadas das que não tinham sido submetidas à arbitragem, podem reconhecer-se e executar-se unicamente as primeiras; ou

iv) A constituição do tribunal ou o processo arbitral não foram conformes à convenção das partes ou, na falta de tal convenção, à lei do país onde a arbitragem teve lugar; ou

v) A sentença ainda não se tornou obrigatória para as partes ou foi anulada ou suspensa por um tribunal do país

no qual, ou ao abrigo da lei do qual, a sentença foi proferida; ou

b) Se o tribunal verificar que:

i) O objecto do litígio não é susceptível de ser decidido mediante arbitragem, de acordo com o direito português; ou

ii) O reconhecimento ou a execução da sentença conduz a um resultado manifestamente incompatível com a ordem pública internacional do Estado português.

2 — Se um pedido de anulação ou de suspensão de uma sentença tiver sido apresentado num tribunal do país referido na subalínea v) da alínea a) do n.º 1 do presente artigo, o tribunal estadual português ao qual foi pedido o seu reconhecimento e execução pode, se o julgar apropriado, suspender a instância, podendo ainda, a requerimento da parte que pediu esse reconhecimento e execução, ordenar à outra parte que preste caução adequada.

### Artigo 57.º

#### Trâmites do processo de reconhecimento

1 — A parte que pretenda o reconhecimento de sentença arbitral estrangeira, nomeadamente para que esta venha a ser executada em Portugal, deve fornecer o original da sentença devidamente autenticado ou uma cópia devidamente certificada da mesma, bem como o original da convenção de arbitragem ou uma cópia devidamente autenticada da mesma. Se a sentença ou a convenção não estiverem redigidas em português, a parte requerente fornece uma tradução devidamente certificada nesta língua.

2 — Apresentada a petição de reconhecimento, acompanhada dos documentos referidos no número anterior, é a parte contrária citada para, dentro de 15 dias, deduzir a sua oposição.

3 — Findos os articulados e realizadas as diligências que o relator tenha por indispensáveis, é facultado o exame do processo, para alegações, às partes e ao Ministério Público, pelo prazo de 15 dias.

4 — O julgamento faz-se segundo as regras próprias da apelação.

### Artigo 58.º

#### Sentenças estrangeiras sobre litígios de direito administrativo

No reconhecimento da sentença arbitral proferida em arbitragem localizada no estrangeiro e relativa a litígio que, segundo o direito português, esteja compreendido na esfera de jurisdição dos tribunais administrativos, deve observar-se, com as necessárias adaptações ao regime processual específico destes tribunais, o disposto nos artigos 56.º, 57.º e no n.º 2 do artigo 59.º da presente lei.

## CAPÍTULO XI

### Dos tribunais estaduais competentes

#### Artigo 59.º

##### Dos tribunais estaduais competentes

1 — Relativamente a litígios compreendidos na esfera de jurisdição dos tribunais judiciais, o Tribunal da Relação em cujo distrito se situe o lugar da arbitragem ou, no caso da decisão referida na alínea h) do n.º 1 do presente artigo,

o domicílio da pessoa contra quem se pretenda fazer valer a sentença, é competente para decidir sobre:

a) A nomeação de árbitros que não tenham sido nomeados pelas partes ou por terceiros a que aquelas hajam cometido esse encargo, de acordo com o previsto nos n.ºs 3, 4 e 5 do artigo 10.º e no n.º 1 do artigo 11.º;

b) A recusa que haja sido deduzida, ao abrigo do n.º 2 do artigo 14.º, contra um árbitro que a não tenha aceite, no caso de considerar justificada a recusa;

c) A destituição de um árbitro, requerida ao abrigo do n.º 1 do artigo 15.º;

d) A redução do montante dos honorários ou despesas fixadas pelos árbitros, ao abrigo do n.º 3 do artigo 17.º;

e) O recurso da sentença arbitral, quando este tenha sido convencionado ao abrigo do n.º 4 do artigo 39.º;

f) A impugnação da decisão interlocutória proferida pelo tribunal arbitral sobre a sua própria competência, de acordo com o n.º 9 do artigo 18.º;

g) A impugnação da sentença final proferida pelo tribunal arbitral, de acordo com o artigo 46.º;

h) O reconhecimento de sentença arbitral proferida em arbitragem localizada no estrangeiro.

2 — Relativamente a litígios que, segundo o direito português, estejam compreendidos na esfera da jurisdição dos tribunais administrativos, a competência para decidir sobre matérias referidas nalguma das alíneas do n.º 1 do presente artigo, pertence ao Tribunal Central Administrativo em cuja circunscrição se situe o local da arbitragem ou, no caso da decisão referida na alínea h) do n.º 1, o domicílio da pessoa contra quem se pretende fazer valer a sentença.

3 — A nomeação de árbitros referida na alínea a) do n.º 1 do presente artigo cabe, consoante a natureza do litígio, ao presidente do Tribunal da Relação ou ao presidente do tribunal central administrativo que for territorialmente competente.

4 — Para quaisquer questões ou matérias não abrangidas pelos n.ºs 1, 2 e 3 do presente artigo e relativamente às quais a presente lei confira competência a um tribunal estadual, são competentes o tribunal judicial de 1.ª instância ou o tribunal administrativo de círculo em cuja circunscrição se situe o local da arbitragem, consoante se trate, respectivamente, de litígios compreendidos na esfera de jurisdição dos tribunais judiciais ou na dos tribunais administrativos.

5 — Relativamente a litígios compreendidos na esfera da jurisdição dos tribunais judiciais, é competente para prestar assistência a arbitragens localizadas no estrangeiro, ao abrigo do artigo 29.º e do n.º 2 do artigo 38.º da presente lei, o tribunal judicial de 1.ª instância em cuja circunscrição deva ser decretada a providência cautelar, segundo as regras de competência territorial contidas no artigo 83.º do Código de Processo Civil, ou em que deva ter lugar a produção de prova solicitada ao abrigo do n.º 2 do artigo 38.º da presente lei.

6 — Tratando-se de litígios compreendidos na esfera da jurisdição dos tribunais administrativos, a assistência a arbitragens localizadas no estrangeiro é prestada pelo tribunal administrativo de círculo territorialmente competente de acordo com o disposto no n.º 5 do presente artigo, aplicado com as adaptações necessárias ao regime dos tribunais administrativos.

7 — Nos processos conducentes às decisões referidas no n.º 1 do presente artigo, o tribunal competente deve

observar o disposto nos artigos 46.º, 56.º, 57.º, 58.º e 60.º da presente lei.

8 — Salvo quando na presente lei se preceitue que a decisão do tribunal estadual competente é insusceptível de recurso, das decisões proferidas pelos tribunais referidos nos números anteriores deste artigo, de acordo com o que neles se dispõe, cabe recurso para o tribunal ou tribunais hierarquicamente superiores, sempre que tal recurso seja admissível segundo as normas aplicáveis à recorribilidade das decisões em causa.

9 — A execução da sentença arbitral proferida em Portugal corre no tribunal estadual de 1.ª instância competente, nos termos da lei de processo aplicável.

10 — Para a acção tendente a efectivar a responsabilidade civil de um árbitro, são competentes os tribunais judiciais de 1.ª instância em cuja circunscrição se situe o domicílio do réu ou do lugar da arbitragem, à escolha do autor.

11 — Se num processo arbitral o litígio for reconhecido por um tribunal judicial ou administrativo, ou pelo respectivo presidente, como da respectiva competência material, para efeitos de aplicação do presente artigo, tal decisão não é, nessa parte, recorrível e deve ser acatada pelos demais tribunais que vierem a ser chamados a exercer no mesmo processo qualquer das competências aqui previstas.

#### Artigo 60.º

##### Processo aplicável

1 — Nos casos em que se pretenda que o tribunal estadual competente profira uma decisão ao abrigo de qualquer das alíneas *a)* a *d)* do n.º 1 do artigo 59.º, deve o interessado indicar no seu requerimento os factos que justificam o seu pedido, nele incluindo a informação que considere relevante para o efeito.

2 — Recebido o requerimento previsto no número anterior, são notificadas as demais partes na arbitragem e, se for caso disso, o tribunal arbitral para, no prazo de 10 dias, dizerem o que se lhes ofereça sobre o conteúdo do mesmo.

3 — Antes de proferir decisão, o tribunal pode, se entender necessário, colher ou solicitar as informações convenientes para a prolação da sua decisão.

4 — Os processos previstos nos números anteriores do presente artigo revestem sempre carácter urgente, precedendo os respectivos actos qualquer outro serviço judicial não urgente.

## CAPÍTULO XII

### Disposições finais

#### Artigo 61.º

##### Âmbito de aplicação no espaço

A presente lei é aplicável a todas as arbitragens que tenham lugar em território português, bem como ao reconhecimento e à execução em Portugal de sentenças proferidas em arbitragens localizadas no estrangeiro.

#### Artigo 62.º

##### Centros de arbitragem institucionalizada

1 — A criação em Portugal de centros de arbitragem institucionalizada está sujeita a autorização do Ministro da Justiça, nos termos do disposto em legislação especial.

2 — Considera-se feita para o presente artigo a remissão constante do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, para o artigo 38.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto.

## MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

### Aviso n.º 245/2011

Por ordem superior se torna público ter a República da Moldova, a 27 de Setembro de 2011, depositado junto do Secretário-Geral do Conselho da Europa, o seu instrumento de ratificação e procedido à apresentação de uma declaração à Convenção Europeia sobre Co-Produção Cinematográfica, aberta à assinatura em Estrasburgo, a 2 de Outubro de 1992.

#### Declaração (original em inglês)

«In accordance with Article 5, paragraph 5, of the Convention, the competent national authority designed by Moldova is the Ministry of Culture of the Republic of Moldova.»

#### Tradução

«Nos termos do Artigo 5, parágrafo 5, da Convenção, a autoridade nacional competente designada pela Moldova é o Ministério da Cultura da República da Moldova.»

Portugal é Parte nesta Convenção, que foi aprovada pelo Decreto n.º 21/96, publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 169, de 23 de Julho de 1996, posteriormente alterado pela Declaração de Rectificação n.º 13-B/96, publicada no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 202, de 31 de Agosto de 1996, tendo depositado o seu instrumento de ratificação em 13 de Dezembro de 1996, conforme aviso publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 13, de 16 de Janeiro de 1997.

A Convenção entrou em vigor na ordem jurídica portuguesa a 1 de Abril de 1997.

Direcção-Geral de Política Externa, 23 de Novembro de 2011. — O Director-Geral, *António Carlos Carvalho de Almeida Ribeiro*.

### Aviso n.º 246/2011

Por ordem superior se torna público ter a República da Moldova depositado, junto do Secretário-Geral do Conselho da Europa, a 7 de Outubro de 2011, o seu instrumento de ratificação ao Protocolo Adicional à Convenção para a Protecção das Pessoas relativamente ao Tratamento Automatizado de Dados de Carácter Pessoal, respeitante às autoridades de controlo e aos fluxos transfronteiriços de dados, aberto à assinatura em Estrasburgo em 8 de Novembro de 2001.

Portugal é Parte deste Protocolo Adicional, aprovado, para ratificação, pela Resolução da Assembleia da República n.º 45/2006 e ratificado pelo Decreto do Presidente da República n.º 56/2006, publicado no *Diário da República*, 1.ª série-A, n.º 117, de 20 de Junho de 2006, tendo depositado o seu instrumento de ratificação a 11 de Janeiro de 2007.

Direcção-Geral de Política Externa, 24 de Novembro de 2011. — O Director-Geral, *António Carlos Carvalho de Almeida Ribeiro*.



// **Anexo VIII** – Regulamento de Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

## REGULAMENTO DO TRIBUNAL ARBITRAL DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

No quadro da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto e do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, a Câmara Municipal de Lisboa, o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (Deco) e a União das Associações de Comerciantes do Distrito de Lisboa celebraram, a 28/10/88, um protocolo no qual acordaram constituírem em conjunto um Centro de Arbitragem voluntária institucionalizada para dirimir pequenos conflitos na área do consumo.

A criação do referido Centro foi autorizada pelo Ministro da Justiça conforme consta da Portaria n.º 155/90, de 23 de Fevereiro, publicada no Diário da República, 1.ª série, n.º 46, de 23-2-1990.

Em 22 de Janeiro de 1993 por forma a garantir a consolidação e estabilidade da acção do Centro, foi constituída a associação de direito privado e sem fins lucrativos denominada Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Cidade de Lisboa de que são sócios fundadores a Câmara Municipal de Lisboa, a Deco e a União das Associações de Comerciantes do Distrito de Lisboa e celebrado um Protocolo de Cooperação Técnica e Financeira entre a Associação e o Ministério da Justiça, o Ministério do Comércio e Turismo, o Ministério do Ambiente e Recursos Naturais e a Câmara Municipal de Lisboa.

Em 20 de Março de 2003 foi celebrado Protocolo de Adesão da Junta Metropolitana de Lisboa, com o objectivo de estabelecer a cooperação com as diferentes Câmaras que integram a Junta, passando o Centro a dar resolução por mediação, conciliação e arbitragem aos conflitos originados em aquisições de bens ou serviços efectuadas na Área Metropolitana de Lisboa.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa rege-se pelo seu Regulamento Interno e pelo presente Regulamento de Arbitragem.

### Artigo 1.º

A Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, que adiante se designará abreviadamente por Centro ou Centro de Arbitragem, tem por objecto promover a resolução de pequenos conflitos de consumo na Área Metropolitana de Lisboa, compreendendo o tratamento de reclamações através da informação, mediação, conciliação e arbitragem.

## Artigo 2.º

O Centro é de âmbito metropolitano e tem a sua sede na Rua dos Douradores, n.º 108, 2.º e 3.º, em Lisboa.

## Artigo 3.º

O Centro é dirigido por uma Administração e integra um Tribunal Arbitral e um Serviço de Apoio Jurídico, cuja estrutura e funcionamento se encontram definidos em Regulamentos próprios.

## Artigo 4.º

- 1 - O Centro de Arbitragem goza de autonomia jurídica e administrativa.
- 2 - Constituem em princípio receitas do Centro as verbas que lhe forem anualmente afectadas pelas entidades subscritoras de Protocolos de Cooperação Financeira, bem como as que venham a ser aprovadas pela Assembleia Geral da Associação.

## Artigo 5.º

- 1 - Os conflitos no domínio do consumo cujo valor não ultrapasse os 5000 € podem ser submetidos pelas partes, mediante convenção de arbitragem, a resolução por Tribunal Arbitral funcionando sob a égide do Centro de Arbitragem.
- 2 - Consideram-se conflitos no domínio do consumo os que decorrem do fornecimento de bens ou serviços destinados a uso privado, por pessoa singular ou colectiva que exerça, com carácter profissional e fins lucrativos uma actividade económica.
- 3 - Têm-se por excluídos nomeadamente os conflitos de consumo relativos a intoxicações, lesões ou morte ou quando existam indícios de delitos de natureza criminal.
- 4 - Só podem ser submetidos à jurisdição do Tribunal Arbitral os conflitos decorrentes de aquisições de bens ou serviços efectuadas na Área Metropolitana de Lisboa.
- 5 - A submissão do conflito ao Tribunal Arbitral do Centro envolve a aceitação pelas partes do disposto neste Regulamento, que será tido como parte integrante na convenção de arbitragem.

## Artigo 6.º

- 1 - Para os efeitos dos números seguintes os agentes económicos podem declarar que aderem previamente e com carácter genérico ao Regulamento de Arbitragem.
- 2 - Pela declaração referida no número anterior os agentes económicos obrigam-se a submeter a arbitragem do Centro todos os eventuais litígios posteriores a essa declaração.
- 3 - Pela mesma declaração, os agentes económicos obrigam-se ainda a, caso utilizem cláusulas contratuais gerais, inserir nelas cláusulas compromissórias designando como competente o Tribunal Arbitral do Centro.
- 4 - Os agentes económicos que aderirem ao Centro de Arbitragem constarão de uma lista de divulgação pública e terão direito a ostentar nos seus estabelecimentos um símbolo distintivo, a atribuir pelo Centro, que os identifique perante os consumidores.
- 5 - Caso o agente económico não respeite a decisão que vier a ser tomada pelo Juiz-Árbitro ser-lhe-á retirado o direito a utilizar o símbolo distintivo do Centro bem como o de figurar na lista referida no número anterior.

## Artigo 7.º

- 1 - A adesão das empresas ao sistema arbitral deve ser reduzida a escrito, podendo ter por objecto um litígio actual (compromisso arbitral) ou referir-se a litígios eventuais (Artigo 6.º).
- 2 - Considera-se reduzida a escrito a convenção de arbitragem constante de documento do qual resulte inequivocamente a intenção das partes em submeter o conflito a resolução pelo Tribunal Arbitral do Centro.
- 3 - Até à tomada da decisão arbitral, as partes podem, em documento assinado por ambas, revogar a sua decisão de submeter o conflito a resolução pelo Tribunal Arbitral.

## Artigo 8.º

O Tribunal Arbitral é constituído por um único árbitro, nomeado pelo Conselho Superior da Magistratura.

## Artigo 9.º

- 1 - A arbitragem decorrerá na sede do Centro.
- 2 - Tendo em conta as características especiais do litígio, pode excepcionalmente o árbitro determinar que o tribunal funcione noutra localidade.

## Artigo 10.º

- 1 - Antes de iniciada a resolução do litígio por via arbitral pode ser enviada a solução do mesmo através de Tentativa de Conciliação a realizar pelo Director do Centro ou por Jurista Assistente designado para o efeito, que não seja o Jurista responsável pelo processo.
- 2 - As partes serão convocadas para a Tentativa de Conciliação e para Arbitragem, através de carta registada com aviso de recepção, de que constará a informação do que se refere no artigo seguinte.
- 3 - Obtida a Conciliação será lavrada a respectiva acta que, uma vez homologada pelo Juiz-Árbitro, constituirá um título executivo.
- 4 - Se da Tentativa de Conciliação não resultar a solução do conflito, mas existir convenção de arbitragem, anterior ou posterior àquela tentativa, iniciar-se-á a fase de arbitragem após notificação das partes.
- 5 - Quando o processo for submetido ao tribunal já se deve mostrar instruído com os requerimentos e documentos tidos por necessários, nomeadamente a identificação das partes, a descrição sumária do objecto do litígio, meios de prova e fundamentos da pretensão. Havendo provas documentais, as mesmas deverão ser juntas ao processo.

## Artigo 11.º

- 1 - O agente económico pode contestar por escrito ou oralmente.
- 2 - A contestação deverá ser acompanhada de todos os elementos probatórios dos factos alegados e indicação dos restantes meios de prova que o requerido se proponha apresentar.
- 3 - Com a contestação poderá a parte requerida apresentar testemunhas até um máximo de três.

## Artigo 12.º

- 1 - Pode ser produzida perante o Tribunal Arbitral toda e qualquer prova admitida em direito.
- 2 - O Tribunal Arbitral, por sua iniciativa ou a requerimento de uma ou ambas as partes poderá:
  - a) Recolher depoimento pessoal das partes;
  - b) Ouvir terceiros;
  - c) Obter a entrega de documentos necessários;

- d) Designar um ou mais peritos, definindo o âmbito da peritagem, recolhendo o seu depoimento e/ou relatório;
- e) A peritagem pode consistir em análises ou exames directos dos bens e os encargos serão em princípio suportados pelas partes.

- 3 - As partes serão notificadas, com uma antecedência suficiente, de todos os elementos, requerimentos e documentos juntos pelas partes e das audiências e reuniões do Tribunal Arbitral, incluindo as efectuadas com a finalidade de examinar mercadorias, outros bens ou documentos.
- 4 - Finda a produção da prova, o tribunal decidirá de imediato e oralmente.

## Artigo 13.º

- O Juiz-Árbitro julga segundo o direito constituído, sem prejuízo de as partes, na convenção de arbitragem ou na Audiência de Julgamento, o autorizarem a julgar segundo a equidade.

## Artigo 14.º

- Da Audiência de Julgamento será lavrada a respectiva acta, a assinar pelo Juiz-Árbitro, que conterá a identificação das partes e de outros intervenientes, bem como a descrição e fundamentação sumária do litígio e respectiva decisão.

## Artigo 15.º

- 1 - A decisão será sucintamente fundamentada e conterá os elementos referidos no artigo 23.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto.
- 2 - Proferida a decisão, será a mesma de imediato notificada às partes a quem será enviada uma cópia da mesma no prazo de 15 dias, sendo o original depositado na secretaria do Centro.

## Artigo 16.º

- 1 - A decisão arbitral considera-se transitada em julgado decorridos dez dias após a sua notificação às partes sem que tenha havido arguição de nulidades, pedido de esclarecimento ou reforma.
- 2 - A decisão arbitral tem a mesma força executiva que a sentença do tribunal judicial de 1.ª instância.

Artigo 17.º

Qualquer das partes tem o direito de requerer a anulação da decisão arbitral, nos termos dos artigos 27.º e 28.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto.

Artigo 18.º

1 - No processo arbitral não é obrigatória a constituição de advogado, mas as partes podem designar quem as represente ou as assista junto do tribunal.

2 - A empresa e o consumidor podem ser representados ou assistidos por juristas designados para o efeito por parte das associações representativas dos seus interesses ou por advogado designado pela Ordem dos Advogados.

3 - Os Juristas do Serviço Jurídico do Centro exercerão as suas funções de apoio em relação a qualquer das partes, até ao Julgamento.

Artigo 19.º

1 - As reclamações e restantes peças do processo serão apresentadas através dos formulários existentes no Centro.

2 - No processo arbitral, as convocatórias serão feitas pessoalmente junto dos reclamados por funcionário do Centro ou por via postal, mediante carta registada com aviso de recepção considerando-se efectuadas respectivamente na data de recepção da convocatória constante do livro de protocolo do Centro ou do aviso postal.

Artigo 20.º

1 - A execução da decisão corre no Tribunal de 1.ª Instância ao abrigo do disposto no art.º 48.º do Código Processo Civil.

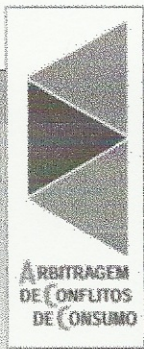
2 - O exequente está isento de preparos e custas na execução para obter o cumprimento das sentenças condenatórias proferidas pelos Tribunais Arbitrais dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nos termos do artigo único do Decreto-Lei n.º 103/91, de 8 de Março.

III

SELECÇÃO DE SENTENÇAS



// **Anexo IX** – Formulário do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo



# CENTRO de ARBITRAGEM de CONFLITOS de CONSUMO de LISBOA

 Search

[Início](#) [Apresentação](#) [Adesões](#) [Legislação](#) [Jurisprudência](#) [Perguntas Frequentes](#) [Contactos](#) [Links](#)

[Links Directos](#)

[Empresas  
Como Recorrer](#)

## Reclamante

Nome \*

Morada \*

Cod.Postal \*

Localidade \*

Telefone \*

E-mail

## Entidade de quem reclama

Firma

Morada

Contacto

## Reclamação

- Não cumprimento do contrato
- Cumprimento defeituoso do contrato
- Desconformidade do bem com o contrato
- Produtos/serviços não encomendados
- Condições contratuais
- Encargos/facturação não justificados
- Falta de informação

## Pedido do Consumidor

- Reparação/substituição do bem ao abrigo da garantia

- Resolução do contrato
- Pagamento de indemnização
- Reembolso do sinal
- Facilidades de pagamento

### Observações (breve resumo do objecto do conflito)

© 2012 - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - Todos os direitos reservados

Desenhado e desenvolvido por ITIU



// **Anexo X** – Regulamento de Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra



*Centro de Arbitragem  
de Conflitos de Consumo do  
Distrito de Coimbra*

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º  
3000-172 COIMBRA  
Telf. + 351 239 821 690 /289  
Fax .+ 351 239 821 690  
[geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

**REGULAMENTO**  
**do**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO**  
**DE COIMBRA**

**Artigo 1º**

**(Fins, jurisdição e sede)**

1 - O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra é uma estrutura de serviços, de que é titular a Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, como consta do Despacho Ministerial n.º 166/95, publicado na II série do Diário da República, de 9 de Novembro e Despacho Ministerial n.º 19 533/2000, publicado na II série do Diário da República, de 29 de Setembro.

2 - O Centro, por que a seguir será abreviadamente designado, tem por fim resolver, segundo as regras da arbitragem voluntária, os litígios de consumo, de natureza civil, que ocorram dentro das áreas dos Municípios aderentes.<sup>1</sup>

3 - A Jurisdição do Centro poderá estender-se a todos os municípios do distrito, em termos a estabelecer.

4 - O Centro tem a sua sede na Av. Fernão de Magalhães, n.º 240, 1.º, em Coimbra.

5 - A sede do Centro pode a todo o tempo ser mudada nos termos previstos no estatuto.

**Artigo 2º**

**(Competência)**

1- A competência do Centro abrange os litígios de consumo de montante não superior ao valor da alçada dos Tribunais de Primeira Instância.

2- Excluem-se do âmbito desta competência os litígios que resultem de débitos ocasionados no exercício de profissão liberal e os relativos a responsabilidade civil por lesões físicas ou morte, conexas com a criminal.

3- O valor do litígio é o que resultar da aplicação ao caso das regras do Processo Civil sobre o valor da acção.

4- São considerados litígios de consumo os que decorram do fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, de acordo com o nº1 do artigo 2º da Lei 24/96, de 31 de Julho.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares

<sup>2</sup> Entretanto alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (arts. 4.º e 12.º)



*Centro de Arbitragem  
de Conflitos de Consumo do  
Distrito de Coimbra*

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º  
3000-172 COIMBRA  
Telf. + 351 239 821 690 /289  
Fax .+ 351 239 821 690  
[geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

5- Consideram-se, igualmente, litígios de consumo os que decorram do fornecimento, prestação ou transmissão de bens, serviços e direitos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas Autarquias Locais e por empresas concessionárias de serviços públicos, de acordo com o n.º 2 do artigo 2.º do citado diploma.

### **Artigo 3.º**

#### **(Composição e Direcção)**

- 1.-O Centro dispõe de um Director, Pessoal Técnico e Administrativo e comporta um Tribunal Arbitral.
- 2.-Ao Director cabem as funções que o Estatuto lhe comete e ainda substituir o Juiz Árbitro, no caso de vacatura do lugar, de ausência ou impedimento do titular por tempo superior a sete dias.
- 3.-O exercício da judicatura termina automaticamente pelo preenchimento do lugar, pela cessação da ausência ou do impedimento.
- 4.-O Director responde, quanto às tarefas de execução e gestão administrativa, perante a Administração.

### **Artigo 4.º**

#### **(Funções)**

- 1.-O Centro tem funções de gestão e coordenação institucionais, processuais e administrativas, de apoio jurídico, arquivo, informação e divulgação do procedimento arbitral, do seu próprio funcionamento e do Tribunal Arbitral.
- 2.-O Centro estabelece a mediação entre as partes em disputa, procurando, quando for caso disso, obter um acordo, sujeitando-o a homologação do Juiz.
- 3.-O Centro canaliza, para serem dirimidos, para o Tribunal Arbitral, nos termos subsequentes, os processos expedidos pelos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor (CIAC) e pelas Associações.

## **II - TRIBUNAL ARBITRAL**

### **Artigo 5.º**

#### **(Constituição e âmbito de jurisdição)**

- 1.-O Tribunal Arbitral é constituído por um único árbitro designado pelo Conselho Superior de Magistratura.
- 2.-O âmbito da jurisdição do Tribunal Arbitral é o da área geoadministrativa deste Centro.

**PESSOA COLECTIVA DE UTILIDADE PÚBLICA**  
**AUTORIZADO PELO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, Portaria n.º 81/2001, de 8 de Fevereiro**  
COM COMPETÊNCIA NOS CONCELHOS DE :  
Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares



Rede Intermunicipal  
de Apoio ao Consumidor



### III - PROCEDIMENTO DE ARBITRAGEM

#### Artigo 6º

##### (Pressupostos Jurisdicionais)

- 1.-A submissão do litígio a julgamento e decisão em Tribunal Arbitral depende de convenção das partes.
- 2.-A convenção arbitral pode revestir a forma de compromisso arbitral, com vista a regular um litígio já levantado, ou de cláusula compromissória relativa a litígios eventuais e futuros.
- 3.-A convenção arbitral deve, em ambas as hipóteses, ser reduzida a escrito ou resultar de elementos escritos, nos termos da lei aplicável.

#### Artigo 7º

##### (Declaração de adesão genérica)

- 1.-Os profissionais que exerçam uma actividade económica e os organismos públicos, constantes do nº 2 do artigo 2º a Lei 24/96, de 31 de Julho<sup>3</sup>, podem aderir ao regime de regulação por arbitragem dos litígios de consumo.
- 2.-A adesão implica que o aderente se comprometa a submeter a julgamento arbitral o litígio de consumo em que seja parte, nos termos do presente regulamento e da legislação em vigor.
- 3.-A adesão é tornada pública pelo Centro, designadamente pela inscrição do aderente em lista afixada na sede e pela concessão do símbolo distintivo, a ser colocado em local visível do seu estabelecimento.
- 4.-O direito à utilização do símbolo cessa quando o interessado revogue a convenção, não respeite o compromisso nela assumido ou não cumpra voluntariamente a decisão arbitral transitada em julgado.

#### Artigo 8º

##### (Apresentação da reclamação)

- 1.-A reclamação emergente de uma relação de consumo, é apresentada pelo consumidor no Centro de Arbitragem, nos CIAC's ou nas Associações.
- 2.-A posterior sujeição do litígio à apreciação do Tribunal Arbitral depende de compromisso inequívoco, assumido pelas partes, antes ou depois da tentativa de conciliação, com observância do disposto no nº 3 do artigo 6º.
- 3.-A reclamação, devidamente identificada quanto aos sujeitos e objecto de litígio, deve ser preferentemente redigida em impresso próprio e autuada, com os elementos que a pré-acompanham, tudo devidamente numerado e rubricado pelo autuante.
- 4.-De todo o movimento processual se lançará o competente assentamento no processo.

<sup>3</sup> Entretanto alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (arts. 4.º e 12.º)



*Centro de Arbitragem  
de Conflitos de Consumo do  
Distrito de Coimbra*

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º  
3000-172 COIMBRA  
Telf. + 351 239 821 690 /289  
Fax .+ 351 239 821 690  
[geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

### **Artigo 9º**

#### **(Tentativa de conciliação)**

- 1-.Nenhuma reclamação é sujeita a julgamento arbitral sem antes se procurar conciliar as partes.
- 2- A tentativa de conciliação pode ser promovida no próprio Centro, nos CIAC's ou nas Associações, por termo no processo ou lavrada em acta, conforme as circunstâncias, por analogia com as regras do processo civil.
- 3- Frustrada a tentativa de conciliação, disso se dará conta no processo.

### **Artigo 10º**

#### **(Remessa dos autos)**

- 1-.Finda a tentativa de conciliação, os autos são presentes ao Juiz, quer para efeitos de homologação do acordo, quer para julgamento.
- 2- O Centro verifica e assegura a regularidade formal de todos os processos enviados para julgamento, providenciando pela sua regularização quando for caso disso.

### **Artigo 11º**

#### **(Homologação)**

- 1-.A validade do acordo depende, além da verificação de outros pressupostos, respeitantes à relação material controvertida, de serem as partes as próprias ou terem os seus mandatários poderes para o acto, de disporem de capacidade jurídica, de o objecto de conciliação ser possível e de caber dentro da jurisdição e competência arbitrais.
- 2-.A decisão homologatória tem o mesmo valor e eficácia da decisão proferida em Julgamento Arbitral.

### **Artigo 12º**

#### **(Designação do dia de Julgamento)**

Não se verificando a conciliação, desde logo se designa o dia e hora da audiência de julgamento, disso se notificando as partes.

### **Artigo 13º**

#### **(Citação e Contestação)**

- 1-.A entidade reclamada é simultaneamente citada para contestar, querendo, por escrito, até à data marcada para julgamento, ou oralmente na própria audiência, devendo oferecer a prova com a contestação.
- 2-.A falta de contestação é apreciada livremente pelo julgador, não implicando condenação automática do pedido ou confissão de factos.

**PESSOA COLECTIVA DE UTILIDADE PÚBLICA**  
**AUTORIZADO PELO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, Portaria n.º 81/2001, de 8 de Fevereiro**  
COM COMPETÊNCIA NOS CONCELHOS DE :  
Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital,  
Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares



Rede Intermunicipal  
de Apoio ao Consumidor



*Centro de Arbitragem  
de Conflitos de Consumo do  
Distrito de Coimbra*

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º  
3000-172 COIMBRA  
Telf. + 351 239 821 690 / 289  
Fax .+ 351 239 821 690  
[geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

### **Artigo 14º (Meios de Prova)**

- 1.-Pode produzir-se, perante o Tribunal, qualquer prova admitida em direito.
- 2.-O número de testemunhas por cada parte não deve exceder três, apresentando-se a depor independentemente de notificação, salvo se outra coisa for decidida pelo Juíz ou a pedido do litigante interessado, deduzido com a devida antecedência.
- 3.-É obrigatório o depoimento pessoal de ambos os litigantes, oral ou escrito, a menos que, havendo recusa, se configure como destituída da influência decisiva para a resolução da lide.
- 4.-Em tudo o que for omissivo, aplicam-se, com as necessárias adaptações, as providências que o Código de Processo Civil estabelece para a produção e apreciação da prova.

### **Artigo 15º (Local de funcionamento do Tribunal Arbitral)**

- 1.-O julgamento decorre na sede do Tribunal Arbitral ou em lugar apropriado de outro município associado, caso aí tenha ocorrido o litígio e as partes assim o requeiram.
- 2.-Tendo em conta as características especiais da produção de prova, pode, excepcionalmente, o Juíz Árbitro determinar que o Tribunal funcione noutra localidade.

### **Artigo 16º (Decisão Arbitral)**

- 1.-Finda a produção da prova, o Tribunal profere a decisão, lavrada por escrito ou ditada para a acta, salvo em casos de maior complexidade em que a decisão deverá ser proferida no prazo de 10 dias.
- 2.-A decisão deve ser sucintamente fundamentada e conter os elementos identificativos enunciados no nº 1 do artigo 23º da Lei nº 31/86, de 29 de Agosto<sup>4</sup>.
- 3.-O Juiz decide de direito, salvo se as partes tiverem optado pelo critério da equidade.
- 4.-A opção pela equidade envolve a renúncia ao recurso.

### **Artigo 17º (Notificação da decisão e força executória)**

- 1.-As partes e seus mandatários forenses, se os houver, são notificados da decisão, por carta registada com aviso de recepção ou por termo no processo, se estiverem presentes, enviando-se ou entregando-se ao notificado cópia ou fotocópia legível dela.
- 2.-A decisão arbitral considera-se transitada em julgado desde que não ocorra acção de anulação da decisão, nem seja interposto recurso.
- 3.-A decisão arbitral tem a mesma força executória de sentença proferida em Tribunal Judicial.
- 4.-A execução da decisão arbitral corre no Tribunal de 1ª Instância, nos termos da Lei do Processo Civil.

<sup>4</sup> Entretanto alterada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 08/03 (arts. 11.º e 12.º)



*Centro de Arbitragem  
de Conflitos de Consumo do  
Distrito de Coimbra*

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º  
3000-172 COIMBRA  
Telf. + 351 239 821 690 /289  
Fax .+ 351 239 821 690  
[geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

### **Artigo 18º**

#### **(Acção de anulação da decisão)**

- 1.-Pode requerer-se ao Tribunal Judicial da Comarca a anulação da decisão, com base em qualquer dos fundamentos indicados no artigo 27º da Lei 31/86.<sup>5</sup>
- 2.-O prazo da acção de anulação é de um mês a contar da notificação da decisão arbitral.

## **IV - DISPOSIÇÕES GENÉRICAS**

### **Artigo 19º**

#### **(Força da decisão proferida pelo Tribunal)**

Da decisão arbitral não há recurso, salvo se tiver por fundamento a ofensa do caso julgado. Neste caso cabe recurso de agravo para o Tribunal da Relação.

### **Artigo 20º**

#### **(Prazo do recurso)**

O prazo para interposição do recurso é de 10 dias contados da notificação da decisão.

### **Artigo 21º**

#### **(Representação no processo)**

- 1.-Não é obrigatória a constituição de advogado, podendo as partes pleitear por si na defesa dos interesses em litígio.
- 2.-O consumidor pode sempre mandar uma associação de consumidores, para defender os seus interesses em litígio.

### **Artigo 22º**

#### **(Prazos)**

- 1.-Os prazos são contínuos, de acordo com o preceituado no artigo 144º do Código de Processo Civil.
- 2.-O prazo que termine ao Sábado, Domingo, dia feriado ou tolerância de ponto, transfere-se para o primeiro dia útil seguinte.
- 3.-Na contagem de qualquer prazo não se inclui o dia a partir do qual o prazo começa a correr.

<sup>5</sup> Entretanto alterada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 08/03 (arts. 11.º e 12.º)



*Centro de Arbitragem  
de Conflitos de Consumo do  
Distrito de Coimbra*

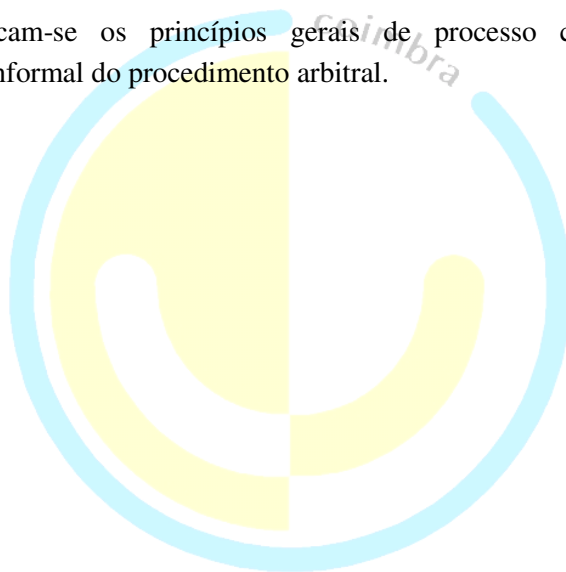
Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º  
3000-172 COIMBRA  
Telf. + 351 239 821 690 /289  
Fax .+ 351 239 821 690  
[geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)  
[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

### **Artigo 23º (Notificação)**

A notificação de qualquer acto, salvo decisão final, é feita por simples registo postal, aplicando-se a presunção estabelecida no n.º 3 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 121/76, de 11 de Fevereiro, com as implicações decorrentes do mesmo diploma.

### **Artigo 24º (Regra supletiva)**

- 1.-Em tudo o mais, é aplicável a Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto,<sup>6</sup> no que respeita à arbitragem institucionalizada.
- 2.-Havendo omissão, aplicam-se os princípios gerais de processo civil adaptados à natureza marcadamente abreviada e informal do procedimento arbitral.



---

<sup>6</sup> Entretanto alterada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 08/03 (arts. 11.º e 12.º)

**PESSOA COLECTIVA DE UTILIDADE PÚBLICA**  
**AUTORIZADO PELO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, Portaria n.º 81/2001, de 8 de Fevereiro**  
COM COMPETÊNCIA NOS CONCELHOS DE :  
Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital,  
Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares



Rede Intermunicipal  
de Apoio ao Consumidor



// **Anexo XI** – Comentário ao Acórdão de 25 de Março de 1999, do Supremo Tribunal de Justiça



## Comentário ao Acórdão de 25 de Março de 1999 do Supremo Tribunal de Justiça:

Este caso diz respeito a um litígio que ocorreu entre uma empresa portuguesa e uma empresa estrangeira, em que o litígio foi resolvido num Tribunal Arbitral constituído de acordo com as regras de arbitragem da NOFOTA – Associação de Comércio dos Países Baixos para Óleos, Gorduras e Sementes Oleaginosas – Departamento de Amendoins. A questão suscitada consistia em saber se as condições previstas nos seus Artigos 14.º e 16.º n.º 1<sup>100</sup> valiam ou não como cláusula compromissória vinculativa de atribuição de jurisdição ao Tribunal Arbitral nela previsto.

Ora, esta questão foi apreciada pelo Tribunal da Relação, que confirmou a sentença do Tribunal Arbitral. Desse modo, foi interposto recurso para o Supremo Tribunal de Justiça com os seguintes fundamentos<sup>101</sup>:

- a) *“a competência do tribunal arbitral decorre unicamente da existência de uma convenção de arbitragem validamente acordada pelas partes;*
- b) *a recorrente nunca aceitou expressa ou tacitamente, qualquer cláusula compromissória com esse conteúdo;*
- c) *a cláusula compromissória contida nas condições gerais deve ser considerada excluída dos contratos singulares, uma vez que não estão provados os deveres de comunicação e informação relativos à mesma;*
- d) *a recorrente sempre se manifestou contra a cláusula mencionada a partir do momento em que foi referida e invocada pela recorrida;*
- e) *como essa cláusula não foi incluída nos contratos singulares, não pode ser reconhecida a decisão proferida pelo tribunal arbitral da NOFOTA, por provir de tribunal sem competência, além de ter sido proferida contra o direito português (...);”*

---

<sup>100</sup> O Artigo 14.º prevê “este contrato bem como qualquer acordo dele emergente estarão sujeitos às normas da Lei Holandesa” e o Artigo 16.º n.º1 prevê “qualquer litígio resultante do presente contrato, bem como qualquer litígio resultante de outros acordos emergentes deste mesmo contrato, serão exclusivamente remetidos para arbitragem em conformidade com as Leis de Arbitragem da Associação Holandesa de Comércio de Óleos, Gorduras e Oleaginosas, Secção de Amendoins, Roterdão, em vigor à data do presente contrato”, disponível in [http://www.fzandbergen.nl/images/user/NOFOTA\\_contract\\_27.pdf](http://www.fzandbergen.nl/images/user/NOFOTA_contract_27.pdf)

<sup>101</sup> Fundamentos previsto no Acórdão *supra* mencionado, pp. 4.



O Tribunal da Relação entendeu que a cláusula do Artigo 16.º n.º 1 consiste numa cláusula de arbitragem, sendo a mesma vinculativa para as partes contratantes. A fundamentação dada pelo Tribunal de Relação parte da observação de que o nosso regime de Direito Internacional Privado não consagra nenhum obstáculo à aplicação de lei estrangeira, à luz do Artigo 41.º n.º 2 do Código Civil.<sup>102</sup> A argumentação do Tribunal da Relação passa por valorar o silêncio face à cláusula compromissória, deste modo aplicou o Artigo 35.º n.º 3 e o Artigo 218.º do Código Civil e concluiu que a recorrente “*tendo tido conhecimento, ou um desconhecimento de todo em todo irrelevante porque assente numa indesculpável negligência da cláusula em apreço, acabou por concordar e aceitou em atribuir jurisdição ao tribunal arbitral previsto na NOFOTA*”.

O Supremo Tribunal de Justiça não concordou com o Tribunal da Relação quanto ao valor atribuído ao silêncio, por entender que não se verificaram os pressupostos do Artigo 218.º do Código Civil. Entendeu que tal cláusula deve ser vista como uma cláusula contratual geral e como tal encontra-se sujeita ao regime do Decreto – Lei n.º 446/85 de 25 de Outubro. Ora, a recorrente ao receber os respectivos contratos, não podia ignorar que os mesmos eram celebrados mediante a condição *supra* mencionada. Assim, teve a recorrente conhecimento da referida cláusula nos contratos celebrados, verificando-se deste modo a exigência do dever de comunicação previsto no Artigo 5.º do regime das C. C. Gerais, cuja aceitação se consubstancia na celebração dos mesmos. O Supremo Tribunal de Justiça entendeu que a cláusula em questão é de tal forma clara, que não se justificava proceder-se ao dever de informação previsto no Artigo 6.º do regime das C. C. Gerais, negando provimento ao recurso.

---

<sup>102</sup> Aplicando-se, ainda neste caso, o Protocolo de Genebra de 24 de Setembro de 1923 e o Artigo 1.º da Convenção de Genebra de 26 de Setembro de 1927, os quais estabelecem “*a possibilidade de recurso à arbitragem em matéria comercial mediante o compromisso e o comprometimento do Estado Português ao reconhecimento das sentenças arbitrais proferidas em conformidade com o Protocolo, desde que tenha sido dada no território de uma das partes contratantes*”.