Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

2017

Jorge Morais Carvalho
João Pedro Pinto-Ferreira
Joana Campos Carvalho

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa
CEDIS – Centro de Investigação & Desenvolvimento sobre Direito e Sociedade

ALMEDINA

MANUAL DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

AUTORES
Jorge Morais Carvalho
João Pedro Pinto-Ferreira
Joana Campos Carvalho

EDITOR
EDIÇÕES ALMEDINA, S.A.
Rua Fernandes Tomás, nºs 76-80
3000-167 Coimbra
Tel.: 239 851 904 · Fax: 239 851 901
www.almedina.net · editora@almedina.net

DESIGN DE CAPA
FBA.

PRÉ-IMPRESSÃO
EDIÇÕES ALMEDINA, SA
IMPRESSÃO E ACABAMENTO

novembro, 2017
DEPÓSITO LEGAL
.....

Os dados e as opiniões inseridos na presente publicação são da exclusiva responsabilidade do(s) seu(s) autor(es).
Toda a reprodução desta obra, por fotocópia ou outro qualquer processo, sem prévia autorização escrita do Editor, é ilícita e passível de procedimento judicial contra o infrator.

ALMEDINA | GRUPOALMEDINA

BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL – CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

CARVALHO, Jorge Morais, e outros

Manual de resolução alternativa de litígios de consumo / Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira, Joana Campos Carvalho. – (Manuais profissionais)
ISBN 978-972-40-7203-6

I – FERREIRA, João Pedro Pinto
II – CARVALHO, Joana Campos

CDU 347

NOTA INTRODUTÓRIA

Os meios de resolução alternativa de litígios têm uma relevância crescente na resolução de litígios em muitos domínios, especialmente visível nas relações de consumo. Tendo em conta as especificidades dos litígios de consumo, não se justifica, por regra, o recurso aos tribunais judiciais. Desta forma, os meios de resolução alternativa de litígios, em particular a mediação e a arbitragem, tornam-se decisivos para a salvaguarda das posições jurídicas das partes e para a manutenção das relações. Este livro visa servir de manual para o conhecimento e a compreensão do fenómeno da resolução alternativa de litígios no âmbito das relações de consumo.

A análise feita nesta obra recorre a uma abordagem simultaneamente teórica e prática. Centra-se na investigação feita pelos autores, tendo em conta a legislação, a jurisprudência e a doutrina, nacionais e europeias. É, além disso, inspirada pelo conhecimento dos problemas práticos que se colocam diariamente na resolução alternativa de litígios de consumo. Com efeito, os autores são investigadores e docentes da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, com experiência teórica e prática em matéria de direito do consumo e de resolução alternativa de litígios de consumo. Além de já terem lecionado disciplinas de direito do consumo, de direito processual civil e de mediação, desempenharam ou ainda desempenham várias funções na Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo e no Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, tendo todos já sido aí mediadores.

Este livro destina-se a todos aqueles que lidam com litígios de consumo no exercício da sua atividade profissional. Destacam-se: (i) os

colaboradores das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e de outras entidades que promovem a resolução de litígios de consumo (centros de informação autárquica ao consumidor, centros de arbitragem, entidades reguladoras, associações de profissionais e de consumidores, julgados de paz, entre outras); (ii) os advogados e solicitadores, fundamentais quer no momento da opção a tomar pelos clientes quanto ao meio a adotar para a resolução de um litígio quer no aconselhamento ao longo de todo o processo, independentemente do meio de resolução alternativa de litígios adotado; (iii) os juristas e outros colaboradores de empresas, numa fase em que a informação sobre meios de resolução alternativa de litígios assume grande relevância no contexto das relações de consumo; (iv) os consumidores, na medida em que pretendam conhecer os meios de resolução alternativa de litígios e quais são e como funcionam as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.

O principal objetivo do livro consiste, em suma, na resolução, com sustentação teórica, de problemas práticos que diariamente se colocam neste domínio.

Chama-se a atenção para três aspetos relativos a esta obra.

Em primeiro lugar, trata-se de um complemento ao Manual de Direito do Consumo[*], que sistematiza de forma aprofundada o regime material aplicável às relações de consumo, não entrando, no entanto, na matéria da resolução de litígios.

Em segundo lugar, o objeto é a resolução de litígios de consumo. Não se esgota, no entanto, a matéria, na medida em que apenas se investiga em torno da resolução alternativa de litígios e não de toda a resolução de litígios. Ficam de fora, nomeadamente, os aspetos ligados à resolução de litígios junto dos tribunais judiciais. A análise centra-se essencialmente na mediação e na arbitragem de consumo, com referências à conciliação, enquanto meio de resolução de litígios, e aos julgados de paz, tribunais que também têm uma grande relevância, em termos qualitativos e quantitativos, na aplicação das regras de direito do consumo. Nos julgados de paz, é possível a resolução do litígio por via de mediação, de conciliação ou de uma decisão proferida pelo juiz de paz.

[*] Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, 4ª Ed., Almedina, Coimbra, 2017.

Em terceiro lugar, não se apresenta um manual de resolução alternativa de todos os litígios. Os meios de resolução alternativa de litígios são analisados de forma aprofundada, mas centrando-se o desenvolvimento de matérias nas especificidades do direito do consumo, nomeadamente tendo em conta as características distintivas dos litígios de consumo[**].

Este livro é dedicado a todos aqueles que diariamente trabalham na resolução alternativa de litígios de consumo, procurando garantir a tão desejada pacificação social nas relações de consumo.

Lisboa, 4 de setembro de 2017

[**] Recomenda-se, como obra geral sobre a resolução alternativa de litígios em Portugal, Mariana França Gouveia, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3ª Ed., Almedina, Coimbra, 2014.

ABREVIATURAS

AAVV	Autores Vários
Ac.	Acórdão
ADR	*alternative dispute resolution*
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
APAVT	Associação Portuguesa de Agências de Viagem e Turismo
art.	artigo
arts.	artigos
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
CACCDC	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
CACCL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
CACCRAM	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira
CASA	Centro de Arbitragem do Setor Automóvel
CAUAL	Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
CC	Código Civil
cfr.	conferir
CIAB	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)
CIAC	Centro(s) de Informação Autárquico(s) ao Consumidor

CICAP	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
CIMAAL	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
CIMPAS	Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CNIACC	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
CPC	Código de Processo Civil
CPTA	Código de Processo nos Tribunais Administrativos
CRP	Constituição da República Portuguesa
DGC	Direção-Geral do Consumidor
DL	Decreto-Lei
DR	Diário da República
EOA	Estatuto da Ordem dos Avogados
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
ERSE	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
FDUNL	Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa
LAV	Lei da Arbitragem Voluntária
LDC	Lei de Defesa do Consumidor
LJP	Lei dos Julgados de Paz
LM	Lei da Mediação
LOSJ	Lei da Organização do Sistema Judiciário
LQER	Lei Quadro das Entidades Reguladoras
n.	nota
nº	número
p.	página
pp.	páginas
RAC	Rede de Arbitragem de Consumo
RAL	resolução alternativa de litígios
RALC	resolução alternativa de litígios de consumo
RJACSR	Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Atividades de Comércio, Serviços e Restauração
RLL	resolução de litígios em linha

RNCAI	Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada
STJ	Supremo Tribunal de Justiça
TAD	Tribunal Arbitral do Desporto
TC	Tribunal Constitucional
TFUE	Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia
TJUE	Tribunal de Justiça da União Europeia
trad.	tradução
TRC	Tribunal da Relação de Coimbra
TRE	Tribunal da Relação de Évora
TRG	Tribunal da Relação de Guimarães
TRIAVE	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral
TRL	Tribunal da Relação de Lisboa
TRP	Tribunal da Relação do Porto
UE	União Europeia
UMAC	Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo
V.	Ver
v.g.	*verbi gratia*
Vol.	Volume

ÍNDICE

Nota Introdutória 5

Abreviaturas 9

1. INTRODUÇÃO À RALC 13
   1.1. Reflexões iniciais 13
   1.2. Origens e evolução 16
   1.3. Litígios de consumo 23
      1.3.1. Conceito de consumidor 24
         1.3.1.1. Elemento subjetivo 27
         1.3.1.2. Elemento objetivo 28
         1.3.1.3. Elemento teleológico 30
         1.3.1.4. Elemento relacional 35
      1.3.2. Litígios excluídos do âmbito da Lei 144/2015 37
      1.3.3. Âmbito de aplicação espacial da Lei 144/2015 40
   1.4. Procedimentos de RALC 41
   1.5. Fundamentos e relevância da RALC 45

2. ENTIDADES DE RALC 51
   2.1. Centros de informação autárquicos ao consumidor 52
   2.2. Centros de arbitragem 53
      2.2.1. Competência em função da matéria 57
      2.2.2. Competência em função do território 61
      2.2.3. Competência em função do valor 66
   2.3. Entidades reguladoras 69
   2.4. Associações de profissionais e de consumidores 74

2.4.1. Provedores do cliente 74
2.4.2. Associações de consumidores 77
2.5. Julgados de paz 78

3. PRINCÍPIOS DA RALC 83
3.1. Princípio da unidirecionalidade 83
3.2. Princípio do processo equitativo 86
3.2.1. Igualdade 89
3.2.2. Defesa e contraditório 90
3.2.3. Imparcialidade e independência 92
3.2.4. Fundamentação 95
3.3. Princípio da voluntariedade 101
3.3.1. Cláusulas de RALC 102
3.3.2. Meios de RALC obrigatórios 106
3.3.2.1. Mediação 106
3.3.2.2. Arbitragem 109
3.4. Princípio da acessibilidade 116
3.4.1. Facilidade de acesso 116
3.4.2. Plena cobertura geográfica e setorial 118
3.4.3. Gratuitidade ou custos moderados 123
3.4.4. Apoio judiciário e representação forense 127
3.5. Princípio da celeridade processual 129
3.6. Princípio da publicidade e princípio da confidencialidade 132
3.6.1. Julgados de Paz 133
3.6.2. Mediação 134
3.6.3. Arbitragem 137
3.7. Princípio da informação sobre a RALC 140

4. MEDIAÇÃO 147
4.1. Qualificação 147
4.2. Suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição 153
4.3. Homologação do acordo 157

5. CONCILIAÇÃO 163
5.1. Conceito de conciliação e distinção da mediação 163
5.2. Regime jurídico da conciliação em matéria de consumo 170
5.3. Conciliação nos regulamentos dos centros de arbitragem de consumo 172

5.4. Técnicas a utilizar na conciliação 174

6. ARBITRAGEM 177
6.1. Adesão plena a centros de arbitragem de consumo 177
6.2. Arbitragem nos serviços públicos essenciais 183
6.2.1. Pressupostos 184
6.2.2. Qualificação jurídica 187
6.2.3. Interação entre a arbitragem necessária e o processo judicial previamente instaurado pela empresa 189
6.3. Definição das regras processuais aplicáveis 192
6.4. Interpretação e aplicação das regras dos regulamentos dos centros de arbitragem 196
6.5. Reconvenção 198
6.6. Intervenção de terceiros 201
6.7. Impugnação da sentença arbitral 203
6.7.1. Recurso 204
6.7.2. Ação de anulação 205

7. RALC EM LINHA 211
7.1. Litígios abrangidos 212
7.2. Entidades de RALC 213
7.3. Procedimentos de RALC 215
7.4. Custos de utilização da plataforma e dos procedimentos de RALC 216
7.5. Regras comuns do procedimento na plataforma de RLL 218
7.6. Análise crítica do regime legal e da sua implementação 224
7.6.1. Informação ao consumidor 224
7.6.2. RALC obrigatória 227
7.6.3. Efeito persuasivo da intervenção da entidade de RALC 228

Bibliografia 231
Jurisprudência 251
Legislação Portuguesa 257
Legislação Europeia 261
Índice 263