



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

Registo GAVPM: Pareceres externos
Sumário: Parecer sobre a proposta de Lei n.º 335/XII/4.^a (GOV), que transpõe a Diretiva n.º 2013/11/UE, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo
Descritores: Direito do Consumidor, Resolução Alternativa de Litígios, Conciliação, Mediação, Arbitragem, Diretiva n.º 2013/11/UE, Diretiva RAL, Rede de Arbitragem de Consumo

Dê conhecimento a Suas Excelências os Senhores Conselheiros Presidente e Vice-Presidente e aos Ex.mos Vogais do Conselho Superior da Magistratura para, querendo, remeterem os contributos que entenderem pertinentes. Nada vindo em 48 horas, remeta à entidade solicitante.

Lisboa, 15 de junho de 2015

A Chefe de Gabinete

Ana de Azeredo Coelho
Juiz de Direito

ASSUNTO:

Proposta de Lei n.º 335/XII/4.^a (GOV), que transpõe a Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

15.06.2015

PARECER

1. Objecto





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA
GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

Pelo Senhor Presidente da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias foi remetido ao Conselho Superior da Magistratura (doravante, “CSM”) uma Proposta de Lei visando a transposição da Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Foi determinada a elaboração de parecer.

2. Apreciação

Como se salienta na Exposição de Motivos que acompanha a Proposta, a resolução extrajudicial de litígios de consumo conheceu os primeiros desenvolvimentos ao abrigo do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro (e da Lei n.º 31/86, de 29 de agosto – Lei da Arbitragem Voluntária –, que aquele diploma regulava). Desde o final da década de 1990, também a Comissão Europeia vem reforçando, no contexto da União, a importância da resolução alternativa de litígios de consumo (Recomendações 98/257/CE e 2001/310/CE).

Essencialmente, a Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (“doravante, Diretiva RAL”) visa assegurar que os países da UE garantem que todos os litígios resultantes da venda de bens ou da prestação de serviços entre consumidores e comerciantes residentes ou estabelecidos na União, possam ser apresentados a uma entidade de resolução alternativa de litígios, aplicando-se a contratos de venda ou de serviços *online* e às vendas ou serviços realizados pelos meios convencionais.





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA
GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

O sistema assenta num conjunto de entidades de resolução alternativa de litígios oficialmente reconhecidos, devendo respeitar critérios de qualidade, agindo com eficácia, justiça, independência e transparência. Por outro lado, estabelece-se, para os comerciantes que concordarem ou que forem obrigados a utilizar o sistema, um dever de informação sobre o mesmo, destinado aos consumidores e disponível nas suas páginas da internet.

*

A Diretiva RAL visa reforçar a confiança dos consumidores no mercado interno, nomeadamente no domínio do comércio eletrónico, e concretizar o potencial e as oportunidades do comércio transfronteiriço e em linha.

Aplica-se aos litígios entre consumidores e comerciantes relativos a obrigações contratuais decorrentes de contratos de venda ou de serviços, aplicando-se às queixas apresentadas pelos consumidores contra os comerciantes. São "consumidores", para este efeito, as pessoas singulares atuando fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Uma das principais obrigações para os Estados-Membros é a de assegurar que os litígios abrangidos pela Diretiva RAL possam ser apresentados a uma entidade que cumpra os requisitos por si estabelecidos (dando corpo, designadamente, a preocupações com a independência dos seus responsáveis) e que figure na lista nela prevista.

Considera-se, na Diretiva RAL, que *“uma entidade de RAL que funcione eficazmente deverá concluir com celeridade os trabalhos de resolução de litígios, tanto em linha como por meios convencionais, no prazo de 90 dias a*





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA
GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

contar da data de receção do processo completo de queixa, incluindo toda a documentação relevante relativa à queixa, pela entidade de RAL, e com termo na data em que o resultado do procedimento de RAL for disponibilizado. A entidade de RAL que tiver recebido uma queixa deverá notificar as partes do litígio assim que receber todos os documentos necessários para executar o procedimento de RAL. Em casos excecionais de carácter altamente complexo, nomeadamente quando uma das partes não puder, por motivos justificados, participar no procedimento de RAL, as entidades de RAL deverão poder prorrogar o prazo, a fim de examinar o caso em questão. As partes deverão ser informadas de qualquer prorrogação, e de quanto tempo será aproximadamente necessário para a conclusão do litígio”.

Para além da celeridade, a Diretiva procura afirmar procedimentos preferencialmente gratuitos ou de custo reduzido, sem, todavia, substituir os processos em tribunal nem privar os consumidores ou os comerciantes do seu direito de procurar obter reparação perante os tribunais.

*

Atentos os motivos indicados, a Proposta é, genericamente, muito positiva. Na transposição, segue-se de perto a Diretiva RAL, pelo que, com a exceção de algumas notas formais, que de seguida se indicam, o articulado merece concordância.

Sem prejuízo da referida apreciação geral, sugere-se o seguinte:

- a) **Na alínea a) do n.º 2 do artigo 2.º**, a substituição da expressão “serviços de interesse geral **sem carácter económico**”, pela expressão “serviços de interesse geral **sem contrapartida económica**”, de acordo com o Considerando 13 da Diretiva RAL (pese embora a versão portuguesa da Diretiva RAL incluía, no





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA
GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

artigo 2.º, n.º 2, alínea c), a mesma expressão que se encontra na Proposta, parece faltar-lhe algum rigor, eventualmente decorrente de uma tradução literal da versão em língua inglesa).

- b) **No n.º 2 do artigo 2.º**, pode ponderar-se a possibilidade de incluir a exclusão dos litígios entre comerciantes, que a Diretiva RAL também prevê de forma expressa, no seu artigo 2.º, n.º 2, alínea d).
- c) A Diretiva RAL usa a expressão “comerciante” num sentido muito específico, do qual dá a definição (correspondente a *trader*, na versão em língua inglesa, e a *professionnel*, na versão em língua francesa). É, precisamente, essa a definição que está em causa no **artigo 3.º, alínea d)** da Proposta, pelo que se sugere que aquela designação se mantenha, em lugar de “fornecedor de bens ou prestador de serviços”, **com reflexos nas alíneas subsequentes e ao longo de todo o diploma.**

Ainda a respeito da mesma alínea, não sendo a sua redação muito clara (decalcada da versão em língua inglesa), sugere-se ainda que se considere uma formulação alternativa mais simples, como, por exemplo:

“(...) uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, agindo no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, por si ou através de quem atuar em seu nome ou por sua conta (...)”.

- d) **No n.º 1 do artigo 6.º**, os tempos verbais não estão de acordo com o corpo do número, recomendando-se o uso do infinitivo (devem... “manter”, “facultar”, etc.). Ademais, a expressão “autorizam” não é





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA
GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

usada em sentido rigoroso. Sugere-se, em alternativa, o seguinte (aliás, coerente com o que se prevê na alínea “d”):

“Para os efeitos da presente lei, as entidades de RAL estabelecidas no território nacional devem cumprir as seguintes obrigações:

(...)

c) Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário; (...)”

- e) A expressão “em linha”, presente nos **artigos 6.º, 10.º e 20.º**, não é habitualmente usada na língua portuguesa. Poderá usar-se a expressão “por via eletrónica”, ou mesmo *online*, caso se aceite que esta palavra não só se consolidou como vocábulo de uso corrente pelos falantes de língua portuguesa como acaba, de certo modo, por ter um sentido não exatamente coincidente com a atrás sugerida (cfr. o artigo 18.º, n.º 1, parte final da Resolução do Conselho de Ministros n.º 29/2011).
- f) No **artigo 10.º, n.º 3**, pese embora o carácter gratuito generalizado dos procedimentos constituísse o cenário mais desejado, se não for esse o caso deve fixar-se o seu custo ou remeter-se tal fixação para regulamentação posterior, sob pena de indesejável indefinição, sem perder de vista eventuais necessidades de financiamento do sistema.
- g) No **artigo 23.º**, deve considerar-se a possibilidade de tipificar como contraordenação a omissão da inscrição na lista de entidades de RAL, eventualmente punindo-a com coima de valor superior às ali previstas.





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA
GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

- h) O **artigo 25.º** deve salvaguardar a hipótese do artigo 24.º, n.º 1 (continuação em funcionamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados e em funcionamento e prazo de seis meses para a sua adaptação à lei nova).
- i) O Projetado diploma revoga o Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, o qual incluía norma expressa sobre a exequibilidade das decisões de RAL (com exceção da arbitragem, relativamente à qual o problema não se coloca e que, de todo o modo, não estava ali abrangida). No artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, previa-se que *“a decisão da entidade competente pode constituir título executivo, desde que se verifiquem os requisitos para esse efeito fixados na lei processual civil”*. Tal norma suscitou algumas dúvidas de interpretação, designadamente sobre a sua qualificação como um dos documentos a que, por disposição especial, é atribuída força executiva. O Projeto suprime a referida norma sem, todavia, tomar posição definida sobre a exequibilidade das decisões tomadas através de procedimentos de RAL.

Embora do exposto se possa, simplesmente, retirar que, nada dizendo a lei, as decisões não são exequíveis, a conveniência da clarificação quanto à exequibilidade não decorre apenas da norma anterior, sendo revelada por algumas disposições da Diretiva RAL (*“artigo 7.º, n.º 1, alínea “o)” – “Os Estados-Membros asseguram que as entidades de RAL divulguem nos seus sítios web, num suporte duradouro a pedido, e por qualquer outro meio que considerem adequado, informações claras e facilmente inteligíveis sobre: (...) a executoriedade das decisões da RAL, se relevante”*; e artigo 9.º, n.º 3





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E MEMBROS DO CSM

– “Caso, nos termos da legislação nacional, os procedimentos de RAL prevejam que o seu resultado é vinculativo para o comerciante (...)”.

Deste modo, sugere-se que seja discutido e ponderado (caso ainda o não tenha sido) **se a decisão definitiva tomada num procedimento de RAL deve valer como título executivo** e, em caso afirmativo, que tal qualidade e efeitos se prevejam expressamente.

Lisboa, 15 de junho de 2015

Nuno Miguel Laranjeira de Lemos Jorge

Juiz de Direito

Adjunto do Gabinete de Apoio ao Vice-Presidente e aos Membros do Conselho Superior da Magistratura

