

A RELEVÂNCIA DA ARBITRAGEM DE CONSUMO NA CONCRETIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA EM PORTUGAL

Ruben Bahamonde 

Universidade Autónoma de Lisboa 

Contextualização: A litigiosidade e a judicialização dos diferendos apresenta tendências crescentes constantes na generalidade de latitudes e Portugal não é uma exceção. Existem, no entanto, algumas causas que pelas quais suas características nunca seriam levadas perante a jurisdição ordinária, nomeadamente processo de consumo de pequenos valores.

Objetivos: O presente estudo pretende avaliar o estado da concretização do acesso à justiça em Portugal especificamente em diferendos de consumo, nomeadamente comparando a jurisdição ordinária com a arbitragem.

Método: A metodologia empregada foi baseada numa matriz exploratória por via do método dialético. Foi realizada a análise bibliográfica, legal e jurisprudencial sobre o acesso à justiça na vertente da arbitragem de consumo por forma a poder densificar e fundamentar o posicionamento final adotado.

Resultados: A investigação baseou-se no método indutivo e no relatório dos resultados foi empregada a base lógica indutiva. No final do nosso estudo verificamos que a arbitragem no âmbito do direito do consumo tem contribuído à efetivação do acesso à justiça, propondo algumas medidas que poderiam ampliar ainda mais tal efetivação.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Arbitragem de consumo.

LA IMPORTANCIA DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA ACCESO A LA JUSTICIA EN PORTUGAL

Contextualización: Los litigios y la judicialización de los conflictos están en constante aumento en la mayoría de las latitudes, y Portugal no es una excepción. Existen, sin embargo, algunos casos que, por sus características, nunca llegarían a los tribunales ordinarios, como los litigios de consumo de escasa cuantía.

Objetivos: Este estudio pretende evaluar el estado de realización del acceso a la justicia en Portugal, concretamente en los litigios de consumo, concretamente comparando la jurisdicción ordinaria con el arbitraje.

Método: La metodología empleada se basó en una matriz exploratoria utilizando el método dialéctico. Se realizó un análisis bibliográfico, legal y jurisprudencial sobre el acceso a la justicia en el ámbito del arbitraje de consumo para poder densificar y fundamentar la posición final adoptada.

Resultados: La investigación se basó en el método inductivo y se utilizó la lógica inductiva para presentar los resultados. Al final de nuestro estudio, constatamos que el arbitraje en el ámbito del derecho del consumo ha contribuido a hacer más eficaz el acceso a la justicia, proponiendo algunas medidas que podrían aumentar aún más esta eficacia.

Palabras clave: Acceso a la justicia; Arbitraje de consumo.

THE IMPORTANCE OF CONSUMER ARBITRATION IN REALISING ACCESS TO JUSTICE IN PORTUGAL

Contextualization: Litigation and the judicialisation of disputes are constantly on the rise in most latitudes, and Portugal is no exception. However, there are some cases which, due to their characteristics, would never be brought before the ordinary courts, such as small claims consumer disputes.

Objectives: This study aims to assess the state of implementation of access to justice in Portugal, specifically in consumer disputes, namely by comparing ordinary jurisdiction with arbitration.

Method: The methodology employed was based on an exploratory matrix using the dialectical method. A bibliographical, legal and jurisprudential analysis was carried out on access to justice in the area of consumer arbitration in order to be able to densify and substantiate the final position adopted.

Results: The research was based on the inductive method and the inductive logic was used to report the results. At the end of our study, we found that arbitration in the field of consumer law has contributed to making access to justice more effective, proposing some measures that could further increase this effectiveness.

Keywords: Access to justice; Consumer arbitration.

INTRODUÇÃO

A Constituição garante a todos os cidadãos o acesso à justiça, mas na prática, existem diversas pretensões dos jurisdicionados, que acabam por não ser levadas a tribunal face à excessiva onerosidade quer em termos económicos, quer em termos temporais, da jurisdição ordinária. Esta situação alcança maior relevo e gravidade no domínio do Direito do Consumo, onde existe geralmente um desequilíbrio de poder entre as partes, exigindo-se uma maior necessidade de tutela dos Consumidores, amiúde a parte mais fraca desta relação contratual.

Com o objetivo de resolver este desequilíbrio, surge a utilização dos meios de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), especialmente com o instituto da mediação e da arbitragem, no domínio dos conflitos de consumo, onde as suas vantagens são assinaláveis. Importa referir que estas vantagens não se circunscrevem exclusivamente a uma melhor tutela dos direitos dos consumidores, mas na tutela de um melhor funcionamento dos mercados como um todo, sendo certo que para existir consumidor tem de existir um tecido empresarial que preste os serviços ou forneça os correspondentes bens.

O acesso tendencialmente gratuito dos consumidores aos meios RAL, permite a tutela dos seus direitos e a concretização do acesso à justiça em situações de “pequena monta” com valores económicos reduzidos, que de outra forma se veriam geralmente desprotegidos¹. As próprias características dos meios RAL, com a desnecessidade de representação por mandatário judicial e a sua celeridade – geralmente o processo possui uma duração máxima de 90 dias – permitem uma mudança de cultura nos consumidores, reclamando as injustiças de que eventualmente tenham sido alvo. Este contexto facilita o maior rigor dos agentes económicos, nomeadamente aqueles que exercem uma atividade económica profissional, prevenindo-os de comportamentos desviantes, e evitando que possam fazer valer o seu maior “poder” na relação contratual subjacente ao contrato de consumo. Agentes económicos mais eficientes competem melhor nos mercados, o que redundará em uma melhor satisfação dos seus clientes e um maior e melhor crescimento económico.

Devido ao elevado sucesso que se constata com a utilização dos meios RAL no âmbito do consumo, assim como das vantagens que da sua implementação resultam para o mercado em geral, tem-se assistido a uma paulatina ampliação do seu escopo, quer pelo surgimento de centros de arbitragem e mediação de consumo, quer pela sujeição de diversas matérias à arbitragem obrigatória, quer pela ampliação das formas concretas através das

¹ Com um entendimento diferente ver FONSECA, Tiago Soares da. **Arbitragem e Mediação Potestativa nos Conflitos de Consumo por Opção do Consumidor** – Comentários ao artigo 14º da Lei de Defesa do Consumidor. Coimbra: Almedina, 2023, p. 93-94.

quais se pode realizar o procedimento de mediação e arbitragem, que podem ir desde a presencialidade, até a desmaterialização que se verifica nas arbitragens e mediações on-line.

Vislumbra-se que o futuro do direito do consumo passe pelo incremento da mediação e arbitragem de consumo como forma de efetivação do direito dos consumidores, na modalidade de acesso à uma justiça barata, célere, eficiente e eficaz. Nesse futuro, a liberdade de iniciativa privada dos agentes econômicos e os próprios mercados também motivarão o incremento deste tipo de soluções, que estimulam maior transparência e segurança jurídica, o que resultará numa maior segurança dos consumidores nas suas relações com os profissionais.

1. O DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO AO DIREITO E TUTELA JURISDICCIONAL EFETIVA

A Constituição da República Portuguesa, doravante CRP, dá assento no seu artigo 20º ao acesso ao Direito e tutela jurisdiccional efetiva, como um direito fundamental². Nos diversos números que compõem este preceito, destringem-se as diversas concretizações específicas em que este direito se decompõe, nomeadamente, direito de acesso ao direito, direito de acesso aos tribunais, direito à informação e consulta jurídica, direito ao patrocínio judiciário e direito à assistência de advogado. Tendo em consideração o objetivo do presente trabalho, debruçar-nos-emos em particular sobre o direito de acesso aos tribunais.

Nomeadamente, o n.º 1 do referido dispositivo estabelece de forma genérica que “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”. É esta uma norma-princípio estruturante do Estado de Direito democrático, resultante da atribuição aos órgãos do Estado ou dotados de legitimação pública do monopólio “tendencial” para a solução de conflitos³. Ou seja, apesar de o acesso aos tribunais, *stricto sensu*, ser a via principal de acesso ao Direito, esta não é, contudo, a única via de concretização de um direito de acesso ao direito e tutela jurisdiccional efetiva como se constata pelo disposto no n.º 2 do artigo 209.º da CRP, existindo sim, “categorias de tribunais

² GOUVEIA, Jorge Bacelar. **Manual de Direito Constitucional**. V. II. 3 ed. Coimbra: Almedina, 2010, p. 1075-1078, insere o direito de Acesso ao Direito e à justiça na categoria de direitos fundamentais análogos tipificados; ALEXY, Robert. **Teoría de los Derechos Fundamentales: El Derecho y la Jurisprudencia**. Traducción Carlos Bernal Pulido. 2. ed. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2008, pp. 434 e 435; CANOTILHO, J.J. Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**, 6. ED. Coimbra: Almedina, 2002, p. 433.

³ Conforme asseveram CANOTILHO, J.J. Gomes; MOREIRA, Vital. **Constituição da República Portuguesa Anotada: Artigos 1º a 107º**. V. I. 4 ed. Revista dos Tribunais, Coimbra Editora, 2007, p. 409, encontramos, neste caso, perante uma norma-princípio “estruturante do Estado de Direito democrático, e corolário lógico do monopólio tendencial da solução de conflitos por órgãos do Estado ou dotados de legitimação pública, da proibição da autodefesa e das exigências de paz e segurança jurídicas”.

ou ordens de jurisdição”⁴.

Acresce que o direito de acesso aos tribunais deve ser garantido nos termos do n.º 4 do artigo 20º da CRP, estabelecendo este preceito que todos têm direito a que uma causa em que intervenham seja objecto de decisão em prazo razoável e mediante processo equitativo⁵. O direito à decisão da causa em tempo razoável pressupõe, uma formatação processual temporalmente adequada e adaptada à complexidade e relevância do bem jurídico a tutelar que deve ser feita pelo legislador para a determinação de, por exemplo, prazos e recursos, mas entendemos também, que neste contexto pode o legislador ponderar serem determinadas causas dirimidas por vias extrajudiciais, jurisdicionais ou não, como sucede com o caso da mediação ou da arbitragem⁶.

Complementando o artigo 20º da CRP é importante salientar a previsão do n.º 4 do artigo 202º da CRP, relativo à função jurisdicional, permitindo-se expressamente que “A lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos”, como é, por exemplo, o caso da mediação.

Assim, apesar de se privilegiar a solução de conflitos através dos tribunais e mediante a decisão de um juiz, conforme resulta da interpretação restrita do artigo 20º da CRP, a Constituição reconhece que esta via, não é suficiente para garantir em tempo razoável alguns direitos e interesses das pessoas, consagrando também outras vias de composição de conflitos, na concretização da chamada justiça multiportas⁷, ou institucionalização de formas alternativas que hoje são típicas do Estado cooperativo⁸.

Por fim, completa-se o nosso enquadramento constitucional, sem pretensão de esgotar o tema, nem de seremos exaustivos, com a previsão do n.º 2 do artigo 209º da CRP, que no âmbito da organização dos tribunais, e no que diz respeito, concretamente, às categorias de tribunais, estabelece que “podem existir tribunais marítimos, tribunais arbitrais

⁴ Conforme asseveram CANOTILHO, J.J. Gomes; MOREIRA, Vital. **Constituição da República Portuguesa Anotada**: Artigos 1º a 107º, p. 410. MIRANDA, Jorge; MEDEIROS, Rui. **Constituição Portuguesa Anotada**. Tomo I. 2 Ed. Coimbra: Ed. Coimbra, 2005, p. 433, ao afirmar “Tribunais, no sentido, levar determinada pretensão ao conhecimento de um órgão jurisdicional, não são apenas os tribunais judiciais”.

⁵ No entendimento de SOUSA, Marcelo Rebelo de; ALEXANDRINO, José Melo. **Constituição da República Portuguesa Comentada**. Lisboa: Lex, 2000, p. 103, trata-se claramente de um dispositivo inspirado no artigo 6º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem. Em sentido contrário, MIRANDA, Jorge; MEDEIROS, Rui, **Constituição Portuguesa Anotada**, Tomo I, p. 440 argumentam que “mesmo antes da quarta revisão constitucional, a solução já resultava implicitamente do próprio direito de acesso aos tribunais, não sendo, por conseguinte, necessário, para afirmar em Portugal um direito fundamenta a uma decisão em prazo razoável, recorrer ao artigo 6º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem”.

⁶ CANOTILHO, J.J. Gomes; MOREIRA, Vital. **Constituição da República Portuguesa Anotada**, p. 409-417 e MIRANDA, Jorge; MEDEIROS, Rui. **Constituição Portuguesa Anotada**, p. 433.

⁷ BAHAMONDE, Ruben. The structuring principles of Mediation in Portugal. **Galileu - Revista De Direito e Economia**, v. XIX, Jul./Dec., 2018, p. 131-153. DOI: <http://dx.doi.org/10.26619/2184-1845.XIX.2.6>. P. 133.

⁸ CANOTILHO, J.J. Gomes; MOREIRA, Vital. **Constituição da República Portuguesa Anotada**, pp. 511.

e julgados de paz”.

A figura dos julgados de paz, é interessante para este trabalho na medida em que constata a melhor adequação desta modalidade jurisdicional para a resolução de diferendos de valor limitado, até € 15.000,00, delimitando também o seu âmbito de competência material, e sobre a base de pressupostos menos rígidos do que nos tribunais judiciais⁹. Com efeito, os procedimentos nos julgados de paz estão concebidos e são orientados por princípios de simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual¹⁰. Os julgados de paz têm comprovado a sua eficiência e eficácia nas matérias para as quais têm competência o que se constata, pelo facto de o valor dos processos que podem dirimir terem passado de € 5.000,00 para € 15.000,00¹¹, assim como resulta também da evolução estatística dos processos que deram entrada, findos e pendentes, tendo presente que dos iniciais quatro julgados de paz de 2002 passou-se para os atuais vinte e cinco¹².

No que diz respeito aos tribunais arbitrais, é pacífico afirmar que, pese embora não se confundam com os tribunais judiciais, o certo é que aqueles seguem o regime destes¹³. Ou seja, o mesmo é dizer que o direito de acesso ao Direito e tutela jurisdicional efetiva também se concretiza através dos tribunais arbitrais¹⁴. A arbitragem é um meio alternativo de resolução de litígios, adversarial, adjudicatário e geralmente voluntário, isto é, as partes que

⁹ PORTUGAL. Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. Julgados de Paz - organização, competência e funcionamento. **Diário da República**: série I, Portugal, n. 146/2013, 1 jul. 2001.; Sobre os julgados de Paz, VARGAS, Lucia Dias. **Julgados de Paz e Mediação**: uma nova face da Justiça. Coimbra: Almedina, 2006.; CHUMBINHO, João. **Julgados de Paz na Prática Processual Civil**: Meios Alternativos de resolução de litígios. Lisboa: Quid Juris, 2007; COELHO, João Miguel Galhardo. **Julgados de paz e Mediação de Conflitos**. Lisboa: Âncora, 2003.

¹⁰ Cfr. n.º 2 do artigo 2º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho (PORTUGAL. Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. Julgados de Paz - organização, competência e funcionamento...). Em 2022, por exemplo 15% das apresentações do requerimento inicial foi feita oralmente, com redução a escrito pela Secretaria. Consultar o Relatório anual de 2022 em: CONSELHOS DOS JULGADOS DE PAZ (Portugal). **Relatório Anual de 2022**. Lisboa: Conselho dos Julgados de Paz, 2023. Disponível em: <https://x.gd/WWL02>. Acesso em: 25 set. 2024.

¹¹ Alteração introduzida pela Lei n.º 54/2013, de 31 de julho de 2001 (PORTUGAL. Lei n.º 54/2013, de 31 de julho. Primeira alteração à Lei n.º 78/2001, de 13 de julho (Lei de organização, competência e funcionamento dos julgados de paz), aperfeiçoando alguns aspetos de organização e funcionamento dos julgados de paz. **Diário da República**: série I, Portugal, n. 146/2013, 01 set. 2013). Este incremento permitiu melhorar a acesso á justiça na medida em que, no período de 2022, como exemplo, 23% dos processos dos julgados de paz tinham um valor superior a € 5.000,00. Consultar o Relatório anual de 2022 em: CONSELHOS DOS JULGADOS DE PAZ (Portugal). **Relatório Anual de 2022...**

¹² Consultar os diversos relatórios anuais com o correspondente tratamento estatístico em: CONSELHOS DOS JULGADOS DE PAZ (Portugal). **Relatório Anual de 2022...** Desde a sua instalação, em 2002, foram distribuídos 145011 processos e findos 14318. Relevante também o dado de nos últimos 12 meses terem sido distribuídos 6304 processos e findos 6572.

¹³ MIRANDA, Jorge. **Manual de Direito Constitucional**. Tomo IV, 5 Ed., Coimbra: Ed. Coimbra, 2012, p. 360 e ss.; MIRANDA, Jorge; MEDEIROS, Rui. **Constituição Portuguesa Anotada**. Tomo III. 2 Ed. Coimbra: Ed. Coimbra, 2007, p. 115.

¹⁴ MONTEIRO, António Pero Pinto; SILVA, Artur Flamínio da; MIRANTE, Daniela. **Manual da arbitragem**. Coimbra: Almedina, 2019; BARROCAS, Manuel Pereira. **Lei de Arbitragem Comentada**. Coimbra: Almedina, 2013. A Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro.

partilham um diferendo atribuem a um terceiro, árbitro, o poder de o dirimir, comprometendo-se a aceitar a sua decisão. A arbitragem voluntária tem claramente uma origem contratual, pois resulta da livre escolha das partes, no entanto, os seus efeitos ultrapassam esta origem contratual e possuem efeitos jurisdicionais, uma vez que a lei assim o determina¹⁵. Além da arbitragem voluntária, existe também a arbitragem necessária ou obrigatória. A arbitragem necessária “pura” consiste na determinação legal da utilização da arbitragem para dirimir um determinado diferendo, como sucede, por exemplo, com as questões relacionadas com o desporto¹⁶, com a contratação coletiva e como sucedia com as patentes farmacêuticas¹⁷. As principais críticas constitucionais a estes regimes prendem-se, essencialmente, com a impossibilidade de recorrer destas decisões.

Uma modalidade de arbitragem necessária, por ser potestativa para a parte considerada mais frágil, é aquela em que uma das partes pode optar pela arbitragem ou pela jurisdição ordinária, e a outra, fica vinculada à escolha desta, como sucede no caso da arbitragem em matéria tributária¹⁸, sobre os serviços públicos essenciais e sobre o direito do consumidor, como se verá melhor mais adiante.

Esta última modalidade, que caracteriza atualmente o direito do consumidor nos conflitos de consumo de “reduzido valor económico”, tem a particularidade de alargar as modalidades de acesso à justiça disponíveis para os consumidores, procedendo à sua escolha de forma livre e em função das suas preferências quanto ao procedimento que pretende que seja adotado para dirimir o seu conflito. Como se verá melhor adiante, podem ser tecidas algumas críticas a este sistema, mas no seu todo, as suas vantagens são claras, e os

¹⁵ GOUVEIA, Mariana França. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. 2 Ed. Coimbra: Almedina, 2012, p. 101-102 e PINA, Pedro. Arbitragem e Jurisdição. **Revista Julgar**, n. 6, p. 135-160, 2008, p. 137 e ss. ASTJ, de 12.11.2020, no âmbito do processo n.º 923/16.5YRLSB.S1, em que foi Relator Oliveira Abreu, onde se assevera relativamente à arbitragem voluntária ser contratual na sua origem, privada na sua natureza, jurisdicional na sua função e pública no seu resultado.

¹⁶ MIRANDA, João. A reforma da legislação processual aplicável à arbitragem desportiva necessária. **Revista Eletrónica de Direito Público (e-Pública)**, v. 8, n. 1, Abr. 2021. P. 04-25. Disponível em: <https://e-publica.pt/article/34164-a-reforma-da-legislacao-processual-aplicavel-a-arbitragem-desportiva-necessaria>. Acesso em: 25 set. 2024; SILVA, Artur Flamínio da; MIRANTE, Daniela. Da constitucionalidade da arbitragem necessária: o caso da arbitragem no Direito do Consumo. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: Arbitragem de Conflitos de Consumo, v. 8, n. 13, p. 89-104, 2020, p. 94.

¹⁷ MARQUES, J. P. Remedio. A alteração da Lei n.º 62/2011 em matéria de patentes e certificados complementares de proteção no setor dos medicamentos: o fim da arbitragem necessária. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: 60 anos da Convenção de Nova Iorque, v. 7, n. 13, p. 93-131, 2019; MENDES, Evaristo. O fim da arbitragem necessária em matéria de patentes farmacêuticas. Velhos e novos problemas. **Revista de Direito Comercial**, v. III/IV, n. 78, p. 75-120, Jul./Dez. 2018. Disponível em: <https://www.revistadedireitocomercial.com/o-fim-da-arbitragem-necessaria-em-materia-de-patentes-farmaceuticas>. Acesso em: 25 set. 2024; VIEGAS, Eleonara. A arbitragem necessária em matéria de medicamentos de referência genéricos: cinco anos depois. **Revista Julgar**, n. 33, p. 39-56, 2017.

¹⁸ CENTRO DE ARBITRAGEM ADMINISTRATIVA (CAAD). **Centro de Arbitragem Administrativa**. Lisboa: CAAD, [s.d.]. Disponível em: <https://www.caad.org.pt/>. Acesso em: 25 set. 2024.

inconvenientes muito limitados ou meramente teóricos.

A efetividade dos direitos substantivos depende, em grande medida, do direito adjetivo ou processual estabelecido para a tutela daqueles, o que se revela com maior clareza no domínio do direito do consumo, onde a figura do consumidor e a caracterização da relação de consumo exigem mecanismos de resolução mais acessíveis e expeditos¹⁹.

2. O CONCEITO DE CONSUMIDOR E A SUA RELEVÂNCIA

A CRP, consagra o Direito dos consumidores no seu artigo 60º relativo aos direitos e deveres económicos, mas na verdade, não oferece a definição do conceito de consumidor. Com efeito, o número 1 daquele preceito consagra que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, assim como à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, mas nada refere quanto ao conceito próprio de consumidor.

Conforme é amplamente consensual, o conceito de consumidor não é unívoco, e constitui uma opção política, pelo que em diversas normas podemos encontrar definições semelhantes, mas diferentes²⁰. A Lei de Defesa do Consumidor (LDC) no seu artigo 2º estabelece o conceito de consumidor como 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 benefícios²¹. A definição de consumidor no ordenamento jurídico moçambicano é muito próxima da estabelecida no ordenamento jurídico português, ao estabelecer como consumidor, “Todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados ao uso não profissional, ou tarifa, por pessoa que exerça com

¹⁹ Vid. ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas; CRAVEIRO, Inês Sítima. Arbitragem institucionalizada de litígios de Direito do Consumo: apontamentos ao âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo). **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: Arbitragem de Conflitos de Consumo, v. 8, n. 13, p. 37-87, 2020, p. 44, ao afirmarem “a efetividade da tutela jurídica materialmente prevista depende da mais eficiente conjugação do estatuto jurídico do consumidor com meios processuais adequados à sua concretização, com aptidão funcional em face das características da conflitualidade de consumo (do estatuto jurídico do consumidor e da pessoa do seu titular, bem como do ambiente específico do tráfego de consumo concreto)”. Este é o intuito também do artigo 14º Lei do Consumidor, direito a uma justiça acessível e pronta.

²⁰ CARVALHO, Jorge Morais de; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Reimpressão, Coimbra: Almedina, 2019, p. 24.

²¹ PORTUGAL. Lei n.º 24/93, de 31 de Julho. Estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores. Revoga a Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto. **Diário da Republica**: série I-A, Portugal, n. 176/1996, p. 2184-2189, 31 jul. 1996.

carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”²².

Em Portugal, a Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo (Lei RAL), que realizou a transposição da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece na alínea d) do artigo 3º que o conceito de consumidor corresponde a “uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

De forma muito semelhante, o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, que estabelece o regime dos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de Bens, conteúdos e serviços digitais, e que transpõe as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, estabelece na alínea g) do artigo 2º que o conceito de consumidor corresponde a “uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Pela forma como as respectivas normas se encontram redigidas, são identificados quatro elementos para a caracterização do conceito de consumidor, o elemento subjectivo, o elemento objectivo, o elemento teleológico e o elemento relacional.

2.1 Elemento subjectivo

A Lei de Defesa do Consumidor (LDC) ao estabelecer “todo aquele” introduz um conceito amplo de consumidor ao contrário do que resulta da Lei n.º 144/2015, ou do Decreto-Lei n.º 84/2021, que ao se referirem a “uma pessoa singular”, estabelecem um conceito restrito de consumidor. A diferença entre um e outro conceito está na possibilidade de qualificar como consumidor associações, fundações ou condomínios²³. As normas nacionais poderiam ter esclarecido melhor estas situações, que não são insignificantes, para criar uma maior segurança jurídica, não deixando para os tribunais a tarefa da interpretação casuística de se, em determinadas circunstâncias, uma pessoa jurídica ou outras realidades, como o condomínio, ou patrimónios autónomos, podem ser considerados consumidores no âmbito

²² Vid. glossário da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro, Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique (MOÇAMBIQUE. Lei n.º 21/2009, de 28 de Setembro. Aprova a Lei de Defesa do Consumidor. **Boletim da Republica**: série I-A, Moçambique, n. 38, 28 set. 2009). A mesma definição foi adotada pelo Decreto n.º 27/2016 de 18 de Julho que aprovou o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, glossário j (MOÇAMBIQUE. Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho. Aprova o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor. **Boletim da Republica**: série I-A, Moçambique, n. 85, 18 jul. 2016).

²³ CARVALHO, Jorge Morais de; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**, p. 27-28, consideram que o condomínio será consumidor “sempre que, numa perspetiva objetiva, o bem ou o serviço em causa possa ser considerado um bem ou um serviço de consumo para uma das pessoas que aquele representa e se pelo menos uma fração se destinar a uso não profissional”. Diferentemente, FALCÃO, David; FALCÃO, Marta. O conceito de consumidor no pós DL 84/2021, de 18 de outubro. **Gestin**, n. 24, p. 44-50, nov./2022. Disponível em: <https://x.gd/gGDyn>. Acesso em: 25 set. 2024. p. 47.

dos seus relacionamentos. Parece que não será difícil adaptar a norma e prever especificamente esta realidade, que não fica excluída pelo direito da União Europeia. Esta é a opção, por exemplo, de Espanha, ao prever especificamente que além das pessoas físicas, também serão considerados consumidores as pessoas jurídicas e as entidades sem personalidade jurídica que atuem sem ânimo de lucro num âmbito alheio a uma atividade comercial ou empresarial²⁴.

2.2 Elemento objetivo

A LDC exige que esta pessoa, consumidor, seja aquela a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços e transmitidos quaisquer direitos, abarcando qualquer relação contratual estabelecida entre as partes. Já a Lei n.º 144/2015 estabelece que a norma se aplica aos litígios resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (Cfr. n.º 1 do artigo 2º). De uma forma mais ampla, o Decreto-Lei n.º 84/2021 (Cfr. parágrafos a) e b) do artigo 3º) delimita o seu âmbito de aplicação aos contratos de compra e venda e aos contratos para fornecimento de bens a fabricar ou a produzir; aos contratos de empreitada ou de prestação de serviços, bem como a locação de bens.

Em todo o caso, concorda-se com o posicionamento de que deve ser feita uma interpretação extensiva do elemento objetivo que alargue o âmbito de aplicação a todos os tipos contratuais não excluídos especificamente.

2.3 Elemento teleológico

A LDC exige para a qualificação de “consumidor” que os bens ou serviços contratados sejam destinados a uso não profissional do adquirente. Por sua vez, a Lei n.º 144/2015 e o Decreto-Lei n.º 84/2021, com sentido semelhante, optaram pela redação “atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”. De salientar de forma positiva a previsão neste último diploma no sentido de, nos casos dúbios ou de uso misto, “a verificação de um uso profissional dos bens, conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, desde que a finalidade comercial não seja predominante no contexto global do contrato, não obsta à aplicação do regime previsto no presente decreto-lei”. Resulta, pois, do exposto que o elemento teleológico exclui do conceito de consumidor todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que atuam no âmbito de uma atividade profissional.

²⁴ Artigo 3.1 do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. LÓPEZ, María José Reyes. La evolución del concepto de consumidor. **Actualidad Jurídica Iberoamericana**, n. 16, p. 3230-3257, jun. 2022. LAPUENTE, Sergio Cámara. El concepto legal de «consumidor» en el derecho privado europeo y en el derecho español: Aspectos controvertidos o no resueltos. **Cuadernos de Derecho Transnacional**, v. 3, n. 1, p. 84-117, 2011.

2.4 Elemento relacional

A LDC impõe que, para a qualificação de consumidor, a contraparte seja uma pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, independentemente da natureza jurídica pública ou privada do profissional. Por sua vez, o parágrafo o) do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 84/2021 considera profissional “uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita os contratos abrangidos pelo presente decreto-lei”.

Este elemento não permite qualificar como de consumo os contratos celebrados entre não profissionais, ou “particulares”. No entanto, existe uma diversidade de situações em que as fronteiras serão muito difusas como no caso da venda de bens através de plataformas, ou a venda de carros em segunda mão de forma regular. Nestas situações até um vendedor particular, que pratica esse tipo de actos de forma regular, e que representam uma obtenção de proveitos recorrente, poderá ser considerado como preenchendo o requisito do elemento relacional.

3. A ARBITRAGEM DE CONSUMO - CARATERÍSTICAS E ALGUNS NÚMEROS

A Lei de Defesa do Consumidor prevê no parágrafo g) do artigo 3º que os consumidores têm direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. Este conceito é desenvolvido de forma mais extensa no artigo 14º daquele diploma legal, nomeadamente, incumbindo aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir conflitos de consumo, e estabelecendo a dispensa do pagamento prévio de taxa de justiça, que é apurada a final (Cfr. n.º 1 e 5 do artigo 14º)²⁵.

Estas previsões resultam necessárias para uma adequada tutela do direito dos consumidores tendo em consideração as específicas particularidades da matéria²⁶. Com efeito, no domínio do direito do consumidor existe uma relação assimétrica entre as partes contratantes no que diz respeito a diversos aspetos. O consumidor não é profissional, pelo

²⁵ De forma muito semelhante o prescreve o artigo 18º da Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique. De igual forma, o parágrafo g) do n.º 1 do artigo 5º do mesmo diploma estabelece a exigência para a tutela do direito do consumidor de protecção jurídica e uma justiça acessível e pronta. MOÇAMBIQUE. Lei nº 21/2009, de 28 de Setembro. Aprova a Lei de Defesa do Consumidor...

²⁶ ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas; CRAVEIRO, Inês Sítima. Arbitragem institucionalizada de litígios de Direito do Consumo: apontamentos ao âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo), p. 47-51.

que está, geralmente, menos informado em relação aos seus direitos e à suas obrigações assim como é menos vulgar que conte com aconselhamento. Regra geral, o profissional ostenta uma posição económica mais forte e conta com mais meios do que o consumidor. Outra particularidade é que os diferendos de consumo têm, numa grande maioria, um valor reduzido ou muito reduzido, o que dificulta o exercício do direito prejudicado tendo em consideração os eventuais custos para tal exercício. Neste contexto, a implementação de um sistema de resolução de conflitos de consumo, economicamente acessível, procedimentalmente simples e particularmente célere é uma premissa necessária para o melhor acesso à justiça no âmbito dos diferendos de consumo²⁷.

Pelo exposto, a jurisdição ordinária não se afigura como uma solução viável, tendo em consideração as características e princípios que a norteiam, nomeadamente um custo mais elevado, um maior formalismo procedimental e uma maior demora na obtenção de uma decisão²⁸. Uma outra alternativa são os julgados de paz, que muito têm ajudado no tratamento célere de diferendos de consumo, mas cujo escopo é ainda mais amplo, abrangendo outras matérias, o que retira alguma especialização e confere uma demora relativamente significativa estando a atual média para a resolução das questões suscitadas em nove meses²⁹. Quer a jurisdição ordinária quer os julgados de paz ficam muito distantes dos prazos médios para resolução das arbitragens de consumo que não devem superar os 90 dias e que apresentam médias de resolução inferiores a este prazo³⁰.

A implementação e reforço da arbitragem de consumo em Portugal tem vindo a colmatar no mercado nacional a tutela adequada dos diferendos de consumo. Podemos diferenciar claramente duas etapas de promoção de acesso à justiça no âmbito do direito do

²⁷ Nas palavras de TRINDADE, João Carlos Pires. Arbitragem de conflitos de consumo **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: Arbitragem de Conflitos de Consumo, v. 8, n. 13, p. 127-146, 2020, p. 133, “a experiência permite-nos concluir que noventa por cento dos conflitos de consumo nunca chegariam aos tribunais judiciais, pelo que se não fossem os Centros de Arbitragem os consumidores não veriam os seus problemas resolvidos”.

²⁸ Pese embora consultando as estatísticas oficiais se obtenha a informação de que a duração média do processo cível declarativo é de 11 meses, existem casos, como o da Comarca de Lisboa, onde a duração média é de 17 meses na primeira instância. DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA (Portugal). **Duração média dos processos – tribunais judiciais (1.ª instância)**. Lisboa: DGPJ, [s.d.]. Disponível em: <https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Duracao-media-de-processos.aspx>. Acesso em: 25 set. 2024.

²⁹ Em 2022, a duração média para a resolução dos processos nos Julgados de Paz foi de 238 dias, vid. Ponto 2 da página terceira do XXII Relatório Anual do Conselho dos Julgados de Paz, disponível em: CONSELHOS DOS JULGADOS DE PAZ (Portugal). **Relatório Anual de 2022...**

³⁰ Vid. n.º 5 do artigo 10º da Lei n.º 144/2015 (PORTUGAL. Lei nº 144/2015, de 08 de setembro. Transpõe a Diretiva 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 litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio. **Diário da República**: série I, Portugal, n. 175, 23 set. 2015). Para consulta da duração média de cada processo nos centros de arbitragem de consumo em Portugal consultar: COMISSÃO EUROPEIA. **Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (ODR)**. Bruxelas: Comissão Europeia, [s.d.]. Disponível em: <https://encurtador.com.br/WPK9G>. Acesso em: 25 set. 2024.

consumo. Numa primeira etapa, o recurso aos centros de arbitragem de consumo tinha por base a existência de uma convenção de arbitragem, um compromisso arbitral ou uma adesão genérica à arbitragem pelo profissional que devia ser aceite pelo consumidor³¹. Perante estas circunstâncias, nesta primeira etapa o recurso pelos consumidores à arbitragem de consumo foi bastante limitado, uma vez que dependia, maioritariamente, da vontade dos profissionais, com poucos incentivos para resolver o problema do consumidor de forma rápida e barata para este. A segunda etapa está marcada pela introdução da arbitragem necessária potestativa no âmbito dos serviços públicos essenciais³² e a arbitragem necessária potestativa nos conflitos de consumo de reduzido valor económico, que vemos melhor de seguida.

Frisando a importância da consagração legal da arbitragem obrigatória em matéria de serviços públicos essenciais, Cátia Marques Cebola, realça o incremento de processos nos sectores da água, electricidade e gás, em 2011 (322 processos), em 2017 (2.029) e em 2020 (939 processos)³³.

Apesar do incremento paulatino da utilização da arbitragem de consumo, esta autora destaca, como ponto negativo, a existência de uma grande discriminação injustificada no tocante às taxas cobradas aos consumidores, dependendo do centro de arbitragem territorialmente competente³⁴. Na verdade, a proliferação de centros de arbitragem de consumo, nas suas diversas modalidades, criou um panorama complexo, quer no que respeita ao apuramento da competência territorial, quer no que diz respeito à possibilidade de

³¹ CEBOLA, Cátia Marques. Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização. **Revista Jurídica Portucalense**, Porto, v. III, n. Especial, p. 22 – 48, 2022. Disponível em: <https://encurtador.com.br/OtUmx>. p. 38.

³² SILVA, Ana Margarida Ferreira. A prevalência da arbitragem potestativa nos litígios de consumo. **Revista Electrónica de Direito**, v. 31, n. 2, p. 297 – 317, Junho 2023. Disponível em: https://cij.up.pt/client/files/000000001/11-ana-margarida-silva_2177.pdf. Acesso em: 25 set. 2024. p. 302 e ss. Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, Lei dos Serviços Públicos, artigo 15º, “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de consumo legalmente autorizados”, redação dada pela Lei. n.º 6/2011, de 10 de Março. PORTUGAL. Lei n.º 6.2011, de 10 de Março. Proceda à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais». **Diário da República**: série I, Portugal, n. 49/2011, 10 mar. 2011.; CARVALHO, Joana Campos; CARVALHO, Jorge Morais de. Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo. **Revista Electrónica de Direito (RED)**, n. 1, p. 01-32, Fev./2016. p. 9 e ss.

³³ CEBOLA, Cátia Marques. Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização, p. 38. No mesmo sentido SILVA, Ana Margarida Ferreira. A prevalência da arbitragem potestativa nos litígios de consumo, p. 300.

³⁴ A lista de Lista de centros de Arbitragem e Conflitos de Consumo da DGC pode ser consultada em: DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR (Portugal). **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Lisboa: Direção-Geral do Consumidor, [s.d.]. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo>. Acesso em: 25 set. 2024. Para uma caracterização genérica destes centros consultar CARVALHO, Jorge Morais de; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**, p. 53-69.

comparação de custos, línguas ou formato do processo, que é pouco amigo do consumidor³⁵.

Como se viu anteriormente, a Lei n.º 144/2015, (Lei RAL), no seu artigo 4º estabelece que o objectivo da rede de arbitragem de consumo (RAC) consiste em assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega, que não inclui todos os existentes no âmbito do consumo³⁶. Com efeito, a Direção Geral do Consumidor comunicou³⁷ à Comissão Europeia, doze Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), mas quando consultado o seu site à procura da lista de Centros de Arbitragem de Consumo em Portugal aparecem publicitados apenas dez Centros de arbitragem³⁸. Esta lista é diferente também da lista de Centros de Arbitragem de Consumo apoiados pelo Ministério da Justiça, que apenas inclui sete centros³⁹.

A Lei RAL estabelece a obrigatoriedade de que o financiamento de centros de arbitragem que integrem a rede de arbitragem de consumo seja composto por duas partes, sendo uma fixa e outra variável, mas na prática nem todos os centros de arbitragem de consumo autorizados podem integrar a rede e conseqüentemente obter financiamento público⁴⁰. Com o devido respeito, parece-nos que se um qualquer centro promove efetivamente a arbitragem de conflitos de consumo, encontrando-se para tal devidamente autorizado, não há qualquer razão para não financiar, na correspondente proporção da taxa de processos de consumo decididos, a atividade desse centro. Com efeito, conforme é

³⁵ Ver no site da Comissão Europeia: COMISSÃO EUROPEIA. **Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (ODR)**...

³⁶ CARVALHO, Jorge Morais de; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**, p. 56, consideram justificado que apenas os centros de competência genérica de consumo possam integrar a RAC pelo facto de a harmonização de procedimentos apenas se justificar para estes. Discorda-se com este posicionamento. A harmonização de procedimentos visa que os consumidores possam dirimir os seus conflitos, independentemente do centro que escolham seja competente, quer a nível interno, quer a nível da União, pelo que a RAC deveria incluir todas as entidades autorizadas para realizar arbitragens e mediação de consumo, esse é o espírito da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. CAPELO, Maria José; DIAS, Ana Francisca. Arbitragem de Conflitos de Consumo: questões práticas. In: MONTEIRO, António Pinto (org.). **Estudos de Direito do Consumidor**. 17. ed. Coimbra: Centro de Direito do Consumidor - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2021. p. 331-361. Disponível em: <https://encurtador.com.br/XQuNG>. Acesso em: 25 set. 2024.

³⁷ Nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, alterada pela Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

³⁸ Vid. DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR (Portugal). **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**...

³⁹ Vid. PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Realizar uma arbitragem de conflitos de consumo através dos centros de arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça**. Lisboa: ePortugal.gov.pt. Disponível em: <https://eportugal.gov.pt/servicos/realizar-uma-arbitragem-de-conflitos-de-consumo-atraves-dos-centros-de-arbitragem-apoiados-pelo-ministerio-da-justica>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁴⁰ Vid. PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Realizar uma arbitragem de conflitos de consumo através dos centros de arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça**...

apontado pela Comissão Europeia, a falta de dados consistentes, faz com que seja difícil calcular a relação custo-eficiência dos meios alternativos de resolução de litígios na área do consumo.

No entanto, fazendo uma comparação com os custos em que incorreriam os consumidores, os comerciantes e os Estados Membro se todas as disputas de consumo fossem dirimidas pelos tribunais, resulta que os meios alternativos de resolução de litígios de consumo são muito mais eficientes⁴¹. Por outras palavras, não se nos afigura justo que o Estado fique desonerado da prestação jurisdicional, que é suprida por um centro de arbitragem e que aquele não contribua, ainda que em menor medida do que o ganho efetuado, para o financiamento deste, uma vez que a arbitragem de consumo será sempre gratuita ou de valor muito reduzido, diferentemente do que acontece, por exemplo, com a arbitragem comercial. Acresce ainda que uma política que promova o financiamento de uns centros de arbitragem de consumo, preterindo outros, também autorizados para o efeito, e com prestações efetivas de serviços de arbitragem de consumo, destorce o “mercado” da arbitragem, favorecendo uns *players* em detrimento de outros, e preterindo a livre escolha em igualdade de condições por parte dos consumidores afetados, que poderiam optar por um centro de arbitragem de consumo de competência territorial nacional alargada, em vez de limitar a sua escolha em função da competência territorial localizada.

i. Centros

Os centros de arbitragem autorizados para a realização de arbitragens de consumo em Portugal, comunicados à Comissão Europeia e algumas das suas características seguem infra:

NOME	Valor	Língua	Online
Associação de arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	0€	PT	Sede*
CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel	10€ / 40 € mínimo e máximo 660 €	PT	Videoconf. ⁴²

⁴¹ Proposal for a Directive amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828, publicada a 17 de Outubro de 2023, p. 6 e 7. COMISSÃO EUROPEIA. **Proposta de Diretiva que altera a Diretiva 2013/11/UE relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828.** Bruxelas: Comissão Europeia, 2024. Disponível em: https://commission.europa.eu/document/f576f30a-7f04-4ea0-a740-ed41346fcaff_en. Acesso em: 25 set. 2024.

⁴² Novo Regulamento do Centro de Arbitragem do Setor Automóvel, em vigor a partir de 15.03.2023. Vid. artigo 28º - Local de funcionamento, n.ºs 5. 6. e 7. ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM VOLUNTÁRIA DE LITÍGIOS DO SETOR AUTOMÓVEL (Portugal). **Regulamento do Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.** Lisboa: Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Setor Automóvel, 2023. Disponível em: <https://www.arbitragemauto.pt/media/Novo-Regulamento-do-CASA-versao-final-7-3-2023-colunas.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa	10 € mediação Gratuito até 200€	5 Línguas	Sede
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira	0 €	PT	Sede
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	10 € mediação Gratuito até 200€ / Máximo 40€	PT	Sede
Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	10 € mediação 10 € até 200€ 20 € até 5.000€	4 Línguas	Sede
CIAB – Centro de Informação Mediação e Arbitragem de Consumo	0 €	PT	Sede
CIMAAL Associação Centro de Informação, Mediação, e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve	0 €	4 Línguas	Sede
CIMPAS – Centro de Informação Mediação e Provedoria de Seguros	3% do valor reclamado, mínimo de €60 e máximo de €600	PT	Videoconf.. ⁴³
CNIACC – Centro de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	0 €	PT	Videoconf.. ⁴⁴
Provedor do Cliente das Agências de Viagem e do Turismo	0 €	PT	Videoconf.
TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa	0 €	PT	Sede

ii. Custos

Na jurisdição ordinária, as despesas do processo estão relacionadas com as taxas de justiça, as eventuais custas de parte e o patrocínio forense, sem ter em consideração eventuais despesas com peritos e demais. Em termos de taxas de justiça, atualmente, em processos declarativos até 2.000,00 €, é devida uma taxa de justiça de uma unidade de conta (UC), i.e., 102,00 €, em processos de entre 2.000,01€ e 8000,00€, é devida uma taxa de justiça

⁴³ Vid. artigo 18º Regulamento do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros. CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE SEGUROS (CIMPAS). **Regulamento do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros**. Lisboa: CIMPAS, 2019. Disponível em: <https://www.cimpas.pt/files/files/Regulamento%20CIMPAS.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁴⁴ Vid., artigo 14º n.º 7 do Regulamento do CNIACC. CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO (CNIACC). **Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**. Braga: CNIACC, 2019. Disponível em: <https://encurtador.com.br/Ht0jG>. Acesso em: 25 set. 2024.

de duas UC's, i.e., 204,00 €, e em processos entre 8000,01€ e 16.000,00€ é devida uma taxa de justiça de três UC's, i.e., 306,00 €⁴⁵.

Acresce ainda que a parte vencida arrisca ainda vir a ser condenada a liquidar as custas de parte, que podem ascender até à metade do valor total liquidado pelas partes em conceito de taxas de justiça⁴⁶. Ou seja, num processo com o valor de entre 2.000,01€ e 8000,00€, além do valor de 204,00 € a liquidar por cada uma das partes em conceito de taxa de justiça, a parte totalmente vencida pode vir ainda a ter de liquidar um valor de mais 204,00 € em conceito de custas de parte, perfazendo um valor global de 408,00 €.

Nos julgados de paz, que, como vimos, além de critérios materiais, o critério do valor do processo permite que sejam competentes para dirimir processos cujo valor não seja superior a 15.000,00€. Nos julgados de paz também são devidas taxas de justiça a fixar por portaria do Ministro da Justiça⁴⁷. Quando for alcançado acordo em sede de medição, o demandante e o demandado, efetuam, individualmente, o pagamento de uma taxa de 25,00 €. Se o processo prossegue para julgamento, a parte que o juiz declare vencida suporta o pagamento de uma taxa de € 70,00, ou em caso de decaimento parcial do pedido, de parte desse valor, na proporção que o juiz de paz fixar, sendo o remanescente pago pela outra parte⁴⁸. Por outras palavras, nos julgados de paz não há custas de parte, pelo que a demandante poderá apenas ser reembolsada da entrega inicial feita e não das demais despesas efetuadas⁴⁹. Por fim, os encargos com os honorários dos advogados são voluntários na medida em que a regra consiste na desnecessidade de patrocínio judiciário⁵⁰.

⁴⁵ Artigo 6º do Regulamento das Custas Processuais, DL. n.º 34/2008, de 26 de Fevereiro, na redação dada pela Lei, n.º 35/2023, de 21/07 e correspondente tabela anexa disponível em: PORTUGAL. Decreto-Lei n.º 34/2008, de 26 de Fevereiro. Regulamento das Custas Processuais – RCP: Anexos. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 40/2008, 26 fev. 2008. Disponível em: <https://www.oa.pt/upl/%7Bc4564634-6d19-43df-8e95-6c0435585c59%7D.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁴⁶ Vid. artigo 533º CPC e 25º do Regulamento das Custas Processuais. PORTUGAL. Decreto-Lei n.º 34/2008, de 26 de Fevereiro. Regulamento das Custas Processuais...

⁴⁷ Vid. artigo 5º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho, Julgados de Paz (PORTUGAL. Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. Julgados de Paz - organização, competência e funcionamento...).

⁴⁸ Vid. artigo 2º da Portaria n.º 342/2019, de 01 de Outubro, Regime de Cobrança das Taxas Devidas nos Julgados de Paz. (PORTUGAL. Portaria n.º 342/2019, de 01 de outubro. Altera o regime de cobrança das taxas devidas nos julgados de paz e fixa os termos da respetiva repartição entre o Ministério da Justiça e os Municípios e demais entidades parceiras referidas nos atos constitutivos de cada julgado de paz. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 188/2019, 01 out. 2019.). Para maior informação consultar: CONSELHO DOS JULGADOS DE PAZ (Portugal). **Informação ao Cidadão**. Lisboa: Conselho dos Julgados de Paz, [s.d.]. Disponível em: <https://encurtador.com.br/rihY9>. Acesso em: 25 set. 2024. A utilização dos Julgados de Paz está sujeita a uma taxa única no valor de € 70 a cargo da parte vencida, sendo que o juiz também pode decidir repartir esse valor entre o demandante e o demandado, se for caso disso. Caso haja acordo durante a mediação, o valor a pagar é de € 50, dividido por ambas as partes.

⁴⁹ PORTUGAL. Julgado de Paz do Porto. **Proc. n.º 222/2007-JP**. Sentença de Julgado de Paz; Honorários. Relator: Luí Filipe Guerra. DGSI, 18 jul. 2009. Disponível em: <https://encurtador.com.br/6rO3O>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁵⁰ Vid. o n.º 1 do artigo 38 da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho, que estabelece a possibilidade de as partes se fazerem acompanhar por advogado, advogado estagiário ou solicitador. Na fase de recurso será

Nos centros de arbitragem de consumo não existe uma resposta única, pois existem diversas diferenças de centro para centro. Existem sete centros de arbitragem totalmente gratuitos, independentemente do valor da causa e dois em que até 200,00 € não é liquidada qualquer taxa. Ultrapassado o valor de 200,00 €, existem três centros em que o valor máximo de uma arbitragem de consumo potestativa seria de 40,00 € e dois nos quais é cobrado um valor mínimo de 40,00 € ou 60,00€ e um máximo de 660 ,00 € ou 600,00 € conforme o centro. Verifica-se assim uma grande assimetria no que concerne ao montante das taxas de justiça devidas. Conforme já foi apontado, a situação piora se tivermos em conta que o consumidor não tem uma escolha livre no tocante ao centro de arbitragem de consumo, pois os critérios de delimitação territorial e material limitaram a sua escolha. Perante esta situação, o CAUAL, ao ter competência territorial nacional, é competente para dirimir qualquer conflito de consumo em território português, o que vem simplificar enormemente a escolha do consumidor. Existe ainda outro elemento distorcedor, que consiste em que o financiamento público dos centros de arbitragem de consumo também é discriminatório, não incluindo todos os centros de arbitragem que pratiquem arbitragem de consumo e que contribuem para reforçar a confiança do consumidor no plano nacional e transfronteiriço.

No que diz respeito aos custos decorrentes de honorários de mandatário, resulta da LDC que o consumidor pode querer ser acompanhado de advogado ou solicitador, não sendo essa constituição obrigatória⁵¹. Esta faculdade é reforçada pela Lei n.º 144/2015, ao estabelecer que as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento⁵².

Em termos de custas de parte na arbitragem de consumo constata-se que a normativa de consumo é omissa. Subsidiariamente, aplicar-se-á a LAV, que prescreve que 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

sempre obrigatória a constituição de advogado (n.º 2). (PORTUGAL. Lei nº 78/2001, de 13 de Julho. Julgados de Paz - organização, competência e funcionamento...).

⁵¹ O Artigo 14º, n.º 4 impõe a obrigação de notificar ao consumidor da possibilidade de fazer-se representar por advogado ou solicitador, sendo que não tendo meios económicos para tal, e querendo, pode solicitar apoio judiciário, nos termos da lei que regula o acesso ao direito e aos tribunais. (PORTUGAL. Lei nº 78/2001, de 13 de Julho. Julgados de Paz - organização, competência e funcionamento...).

⁵² Vid. n.º 2 do artigo 10º da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro. (PORTUGAL. Lei nº 144/2015, de 08 de setembro. Transpõe a Diretiva 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 litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio...)

arbitragem⁵³. Ou seja, a possibilidade de que as custas de parte sejam incluídas na condenação em custas circunscreve-se à fase judicial do processo⁵⁴, o que poderia acontecer perante um eventual recuso da decisão arbitral⁵⁵. Assim, vislumbramos que sejam residuais as situações que se possa considerar justo e adequado condenar a alguma das partes em custas.

iii. Forma do procedimento

A forma do procedimento no âmbito dos diferendos de consumo adquire maior relevância na perspetiva da redução de custos e facilitação da acessibilidade do consumidor à resolução do diferendo de consumo. Com efeito, a decisão de exercer os direitos do consumidor está relacionada com os seus custos diretos, taxas e honorários, mas também com as despesas e perturbações que o próprio processo possa acarretar. No panorama português a tramitação processual decorre ainda, comumente, de forma presencial⁵⁶. Se bem é certo que diversos centros de arbitragem se têm socorrido da plataformas como o Zoom o Meets para realização de audiências virtuais, ou não presenciais, o certo é que não se encontra a consagração específica dessa modalidade na maioria dos regulamentos de arbitragem dos diversos centros de arbitragem de consumo portugueses consultados. Com efeito, conforme se constata no quadro do apartado i. supra, apenas quatro centros dos doze comunicados à Comissão e consultados dispõem duma previsão específica nos seus regulamentos sobre a possibilidade de que o processo decorra através de videoconferência.

A Lei RAL introduziu a obrigação para os centros de manter um site que permita aos consumidores apresentar em linha (online) as reclamações e os documentos para tal necessários, e ainda a obrigação de assegurar o tratamento de litígios de consumo tanto em linha, como por meios convencionais⁵⁷. A redação da norma afigura-se dúbia não se podendo

⁵³ Vid. n. 5 do artigo 42º da LAV: PORTUGAL. Lei nº 31/86, de 29 de agosto. Arbitragem voluntária. **Diário da República**: série I, Portugal, n. 198/1986, p. 2259-2264, 29 ago. 1986.

⁵⁴ ATC no âmbito do processo n.º 1957/18.OYRLSB.C1, de 28.06.2019, em que foi relator o Dr. Arlindo Oliveira: PORTUGAL. Tribunal da Relação de Coimbra. **Proc. Nº 1957/18.OYRLSB.C11**. Sentença Arbitral; Custas; Recurso; Custas De Parte. Acórdão. Relator: Arlindo Oliveira. DGSI, 28 jun. 2019. Disponível em: <https://encurtador.com.br/giMOB>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁵⁵ ATP no âmbito do processo n.º 202/20.3YRPRT.P1, de 11.02.2021, em que foi relatora a Dra. Micaela Sousa: PORTUGAL. Tribunal da Relação de Lisboa. **Proc. Nº 23205/20.3YIPRT.L1-7**. Procedimento de Injunção; Notificação do Requerido; Formalidades; Ineptidão da Petição Inicial; Convite ao Aperfeiçoamento. Acórdão. Relatora: Micaela Sousa. DGSI, 13 jul. 2021. Disponível em: <https://encurtador.com.br/CHhab>. Acesso em: 25 set. 2024. Com efeito, As decisões proferidas pelo Tribunal Arbitral são recorríveis desde que julguem pela aplicação do Direito e tenham valor superior à alçada do Tribunal de 1.ª instância

⁵⁶ CEBOLA, Cátia Marques. Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização, p. 42.

⁵⁷ Vid. artigo 6º e 6º-A, da Lei n.º 144/2015. (PORTUGAL. Lei nº 144/2015, de 08 de setembro. Transpõe a Diretiva 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

extrair a obrigatoriedade para os centros de consumo. Esta dúvida torna-se ainda mais razoável quando consultado o Regulamento Harmonizado de Arbitragem de Consumo, que inspirou a maioria dos Regulamentos dos centros de arbitragem de consumo que pertencem à Rede de Arbitragem de Consumo, em cujo artigo 14º n.º 1 se estabelece que as audiências são realizadas na sede do Centro ou noutro local a designar, sem fazer qualquer menção à possibilidade de realização de audiências por vídeo conferência ou outro meio telemático. Perante este contexto, não pode ser afirmado que esteja consagrado em Portugal um verdadeiro sistema de resolução de litígios online em matéria de consumo, o que prejudica seriamente a acessibilidade, celeridade e economia do mecanismo preconizada.

Devido á relevância de um mecanismo expedito e acessível para o desenvolvimento do mercado interno da União, e na sequência dos dispositivos anteriormente mencionados, foi publicado o Regulamento sobre a Resolução de Litígios de consumo em linha⁵⁸. No entanto, o mecanismo longe de consistir num verdadeiro mecanismo de resolução de litígios em linha, consiste numa ferramenta que pode ser utilizada para encontrar a melhor solução para um problema de consumo, para discutir diretamente com o comerciante uma solução para o problema de consumo em causa ou para chegar a acordo quanto à entidade de resolução de litígios que irá tratar do processo⁵⁹. Na prática, os consumidores recorrem a esta plataforma para apresentar a sua reclamação, mas se o comerciante nada disser em 30 dias, o processo é encerrado automaticamente. Mesmo que o comerciante conteste, este não fica obrigado a submeter o seu diferendo à arbitragem de consumo num qualquer centro de arbitragem de consumo. A plataforma europeia de RLL tem apresentado resultados muito aquém das expetativas, referindo-nos aqui a dois dados em particular: a) 89 % das reclamações formalmente apresentadas na plataforma foram automaticamente encerradas após o prazo legal de 30 dias e; apenas 1 % das reclamações foram submetidas a uma entidade de RAL⁶⁰. Tendo em consideração estes resultados, a Comissão adotou em 17 de outubro de 2023, uma proposta de revisão do quadro da RAL, de onde resultará, a eliminação da configuração atual da plataforma europeia de resolução de litígios em linha conforme configurada pelo Regulamento (EU) n.º 524/2013⁶¹. Do exposto,

extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio...)

⁵⁸ UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios de consumo em linha e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. **Diário Oficial da União Europeia**, L 165, p. 1–12, 18 jun. 2013.

⁵⁹ Vid. COMISSÃO EUROPEIA. **Como funciona a plataforma de resolução de litígios em linha**. Bruxelas: Comissão Europeia. Disponível em: <https://encurtador.com.br/FOL7u>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁶⁰ Relatório estatístico 2020 sobre o funcionamento da plataforma de RLL. (COMISSÃO EUROPEIA. **Funcionamento da plataforma europeia de resolução de litígios em linha**: Relatório estatístico de 2020. Bruxelas: Comissão Europeia, 2021. Disponível em: <https://commission.europa.eu/system/files/2022-01/just-2021-07677-00-00-pt-tra-00.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.).

⁶¹ Vid. COMISSÃO EUROPEIA. **Resolução alternativa de litígios de consumo**. Bruxelas: Comissão Europeia, [s.d.]. Disponível em: <https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and->

resulta que, em puridade, não se pode afirmar, nem a nível nacional nem a nível da União, que os consumidores tenham garantido o acesso a um processo de arbitragem de consumo integralmente em linha, que lhes permita dar início a um processo mediante uma reclamação e que possam acompanhar e participar nesse procedimento, nas suas diversas fases, de forma remota até à sua decisão final. Consideramos que enquanto esta realidade não se constatar, a acessibilidade e a eficiência da resolução alternativa de litígios de consumo, nomeadamente na modalidade de arbitragem, ficará sempre impedida de proporcionar as suas plenas vantagens para os consumidores, os agentes económicos, os Estados e o mercado interno da União.

Por fim, no contexto nacional, estão a ser desenvolvidas medidas para tornar a resolução alternativa de litígios no domínio do consumo mais acessível, nomeadamente, em maio de 2023 foi apresentada a Plataforma RAL + ⁶². Esta ferramenta permite uma maior acessibilidade dos cidadãos aos meios de resolução alternativa de litígios, nomeadamente, obtendo informações, podendo dar início a processos, consultar o estado do processo, obter e enviar documentação, receber notificações, etc. No entanto, trata-se aparentemente, de uma plataforma de tramitação e gestão processual, análoga ao CITIUS⁶³ ou ao SITAF⁶⁴, sem que, por esta via, se garanta aos consumidores o acesso ao procedimento de resolução alternativa de litígios integralmente à distância, i.e., com a participação integral no processo de forma remota, por videoconferência ou outros meios telemáticos.

Por tudo o exposto, é de esperar que todos os centros de resolução alternativa de litígios de consumo adotem uma previsão específica nos seus regulamentos sobre a possibilidade de realização do correspondente processo integralmente online, nomeadamente das audiências. Consequentemente, devem contar com as infraestruturas necessárias para a concretização desta modalidade de participação de todos os envolvidos nos mecanismos RAL de consumo, dando pleno cumprimento assim, quer ao previsto quer nos artigos 6º n.º 1º alínea a) e 6º-A alínea a), da Lei n.º 144/2015, como ao disposto no artigo 8º alínea a) da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. Teremos assim um sistema RAL de consumo plenamente eficaz e acessível no que respeita ao seu procedimento.

complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_pt. Acesso em: 25 set. 2024.

⁶² Vid. PORTUGAL. Governo. **Plataforma RAL + torna resolução de litígios fora dos tribunais mais acessível**. Lisboa: Governo de Portugal, 3 mai. 2023. Disponível em: <https://encurtador.com.br/T8gRk>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁶³ PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Portal Cítius**. Lisboa: Ministério da Justiça. Disponível em: <https://www.citius.mj.pt/portal/default.aspx>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁶⁴ PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Tribunais Administrativos e Fiscais**. Lisboa: Ministério da Justiça. Disponível em: <https://www.taf.mj.pt/>. Acesso em: 25 set. 2024.

iv. Língua

O Código de Processo Civil estabelece a obrigatoriedade de empregar a língua portuguesa como língua do processo, implicando o conhecimento da mesma pelas partes assim como a tradução para português da documentação redigida em língua estrangeira para efeitos de prova. Esta exigência compreende-se por ser uma decorrência do direito de soberania do Estado Português e de a sua língua oficial ser o português - cfr. artigos 7º e 11º nº 3 da CRP⁶⁵. De forma diferente, a LAV, permite que as partes, por acordo, possam escolher livremente a língua ou línguas a utilizar no processo arbitral ou, perante a falta desse acordo, possa o tribunal arbitral determinar a língua ou línguas a utilizar no processo⁶⁶. A relevância da língua utilizada no âmbito do processo de arbitragem é substancial, uma vez que ela será uma faceta da acessibilidade a este meio de resolução de litígios em termos de facilidade prática e de redução significativa de custos com tradutores, intérpretes ou certificação de traduções⁶⁷.

Se no domínio da arbitragem doméstica a questão da língua do procedimento pode ser menos relevante, isto já não sucede no contexto das arbitragens de consumo transfronteiriças, onde a utilização de outras línguas, como possam ser, por exemplo, o inglês, o francês, o alemão, o italiano, etc., se afigura determinante para a concretização do acesso à justiça do consumidor que não é português nativo.

Nos considerandos 8, 9 e 10 da Diretiva 2013/11/EU, transposta para o ordenamento jurídico nacional pela Lei RAL, é frisada a necessidade da implementação de um sistema RAL simples, financeiramente abordável, célere e acessível para a criação de um mercado único que gere confiança para os consumidores. Mais, estabelece a Diretiva que a necessidade das entidades RAL de consumo na União, tem por objetivo reforçar a confiança dos consumidores no mercado interno, nomeadamente no domínio do comércio eletrónico, e de concretizar o potencial e as oportunidades do comércio transfronteiriço e em linha⁶⁸. Acrescenta-se também que a possibilidade de resolver litígios de forma simples e pouco onerosa pode estimular a confiança dos consumidores e dos comerciantes no Mercado Único digital pelo que foi criada a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha⁶⁹, que disponibiliza

⁶⁵ ATRL, no âmbito do processo n.º 1821/14.2T8CSC-B.L1-6, de 18.06.2015, em que foi Relator o Dr. António Martins: PORTUGAL. Tribunal da Relação de Lisboa. **Proc. Nº 1821/14.2T8CSC-B.L1-6**. Citação em País Estrangeiro; Língua Portuguesa. Acórdão. Relator: António Martins. DGSJ, 18 jun. 2015. Disponível em: <https://x.gd/tB7S0>. Acesso em: 25 set. 2024.

⁶⁶ Artigo 32º da LAV (PORTUGAL. Lei nº 31/86, de 29 de agosto. Arbitragem voluntária...)

⁶⁷ BARROCAS, Manuel Pereira. **Lei de Arbitragem Comentada**. P. 125.

⁶⁸ Vid. Considerando 15. Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

⁶⁹ Vid. considerando 8 do Regulamento (EU) n.º 524/2013 (UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios de consumo em linha e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE...)

26 línguas para poder dar início ao correspondente procedimento⁷⁰. Ora, se se pretende um sistema simples e acessível de caráter transfronteiriço, não se compreende como apenas três dos centros de consumo comunicados pela Direção Geral do Consumo à Comissão Europeia utilizam outras línguas, além do português⁷¹. A situação piora quando apenas um desses centros, o CAUAL, tem competência territorial nacional, o que para o consumidor transfronteiriço permite resolver o problema de forma simples, sem ter de aferir competências territoriais ou matérias residuais.

Paradoxalmente, o CAUAL, centro autorizado para arbitragens de consumo, não pertence à Rede de Arbitragem de Consumo, e também não é um centro apoiado pelo Ministério da Justiça, é a entidade que, devido às suas características particulares, utilização de diversas línguas no procedimento, e competência territorial nacional alargada, melhor se postularia para satisfazer as necessidades dos consumidores transfronteiriços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É evidente que Portugal tem afiançado o acesso à justiça em matéria de direito do consumidor de forma paulatina e sólida, e pese embora se possa dizer que existe uma grande influência da União, o certo é que as soluções portuguesas, nomeadamente com implementação da arbitragem potestativa para o consumidor e obrigatória para o agente económico, têm reforçado a confiança do consumidor na efetividade dos seus direitos através de uma justiça, rápida e acessível. A procura desta celeridade e acessibilidade através de meios RAL é benéfica para o consumidor que beneficia de mecanismos mais adequados às particularidades dos conflitos de consumo, é também benéfica para o Estado, na medida em que se reserva a prestação jurisdicional judicial para outros diferendos, ficando aliviado da grande maioria dos conflitos de consumo e também é benéfica para o mercado na medida em que se estimula a confiança do consumidor e se incentiva uma cultura de *compliance* em matéria de consumo pelos agentes económicos.

No entanto, parece-nos, todavia, que existe margem de melhora na configuração do sistema de resolução de litígios de consumo em Portugal. Com efeito, se a consagração da utilização da língua portuguesa nos procedimentos RAL de consumo poderia cobrir grande parte dos diferendos nacionais, o certo é que para poder alcançar também os

⁷⁰ COMISSÃO EUROPEIA. **Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (ODR)**...

⁷¹ Com efeito, uma das barreiras para a expansão da arbitragem de consumo tem sido a língua, com se constata na p. 6 da Proposal for a Directive amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828, publicada a 17 de Outubro de 2023, disponível em: COMISSÃO EUROPEIA. **Proposta de Diretiva que altera a Diretiva 2013/11/UE relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828...**

conflitos transfronteiriços ou do mercado da União que envolvam um operador económico nacional português, impõe-se que os centros RAL de consumo autorizados e comunicados á Comissão Europeia, permitam, no mínimo e junto com a utilização do português, a possibilidade de utilização da língua inglesa.

O sistema de financiamento também nos parece que possui margem de melhora na medida em que seria desejável que qualquer entidade RAL autorizada para lidar com os conflitos de consumo possa também obter financiamento público em proporção à sua atividade, nesta específica área, por contribuir para a desresponsabilização dos tribunais, Estado, nesta matéria e dar cumprimento a funções que *prima facie*, são da responsabilidade deste. Um sistema de financiamento de centros RAL de consumo no qual apenas alguns centros recebem financiamento e outros não, sem ter em conta os processos de consumo tratados e a atividade efetivamente desenvolvida, não incentiva uma concorrência salutar entre centros RAL de consumo, e diminui a acessibilidade aos meios RAL pelo consumidor. Em Portugal existem centros de consumo autorizados de diversa natureza, nomeadamente a nível da competência material e territorial. O consumidor deve poder escolher, sem condicionalismos nem distorções, por exemplo, se prefere dirimir o seu diferendo num centro RAL de competência territorial localizada, com umas taxas, uma língua e uma modalidade específicas de realização do procedimento, ou se prefere, um centro de competência territorial nacional, com outras possibilidades de língua, modalidade de realização do procedimento, etc.

Por último, considera-se essencial avançar na clarificação e generalização da realização da prestação RAL de forma não presencial, não apenas para dar início ao processo, mas para todo o seu acompanhamento e para a participação nele. Com efeito, para um diferendo de reduzido valor, tão ou mais importante em termos de acessibilidade do que o valor pago em termos de taxas, é a perturbação que o *processo* cria na vida do consumidor. Se um consumidor tem de realizar uma deslocação, pedir meio-dia livre no seu emprego para comparecer numa sessão de mediação ou de arbitragem, e se tem de pedir às suas testemunhas que façam o mesmo, esse grau de perturbação exigirá a ponderação do consumidor no sentido de apurar se vale a pena exigir a tutela do seu direito, face a todas as perturbações que irá causar. Assim, pequenos valores exigem centros RAL cujos custos de acesso sejam baixos e também, cujos procedimentos perturbem, o mínimo possível, as vidas das partes envolvidas, especificamente a dos consumidores, o que facilmente se consegue com a intervenção destes no processo RAL, de forma integralmente não presencial.

REFERÊNCIAS DAS FONTES CITADAS

ALEXY, Robert. **Teoria de los Derechos Fundamentales: El Derecho y la Jurisprudencia.** Traducción Carlos Bernal Pulido. 2. ed. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2008.

ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM VOLUNTÁRIA DE LITÍGIOS DO SETOR AUTOMÓVEL (Portugal). **Regulamento do Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.** Lisboa: Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Setor Automóvel, 2023. Disponível em: <https://www.arbitragemauto.pt/media/Novo-Regulamento-do-CASA-versao-final-7-3-2023-colunas.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas; CRAVEIRO, Inês Sítima. Arbitragem institucionalizada de litígios de Direito do Consumo: apontamentos ao âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo). **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: Arbitragem de Conflitos de Consumo, v. 8, n. 13, p. 37-87, 2020.

BAHAMONDE, Ruben. The structuring principles of Mediation in Portugal. **Galileu - Revista De Direito e Economia**, v. XIX, Jul./Dec., 2018, p. 131-153. DOI: <http://dx.doi.org/10.26619/2184-1845.XIX.2.6>.

BARROCAS, Manuel Pereira. **Lei de Arbitragem Comentada.** Coimbra: Almedina, 2013.

CANOTILHO, J.J. Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**, 6. ED. Coimbra: Almedina, 2002.

CANOTILHO, J.J. Gomes; MOREIRA, Vital. **Constituição da República Portuguesa Anotada: Artigos 1º a 107º.** V. I. 4 ed. Revista dos Tribunais, Coimbra Editora, 2007.

CAPELO, Maria José; DIAS, Ana Francisca. Arbitragem de Conflitos de Consumo: questões práticas. In: MONTEIRO, António Pinto (org.). **Estudos de Direito do Consumidor.** 17. ed. Coimbra: Centro de Direito do Consumidor - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2021. p. 331-361. Disponível em: <https://encurtador.com.br/XQuNG>. Acesso em: 25 set. 2024.

CARVALHO, Joana Campos; CARVALHO, Jorge Morais de. Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo. **Revista Electrónica de Direito (RED)**, n. 1, p. 01-32, Fev./2016.

CARVALHO, Jorge Morais de; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.** Reimpressão, Coimbra: Almedina, 2019.

CEBOLA, Cátia Marques. Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização. **Revista Jurídica Portucalense**, Porto, v. III, n. Especial, p. 22 – 48, 2022. Disponível em: <https://encurtador.com.br/OtUmx>. Acesso em: 25 set. 2024.

CENTRO DE ARBITRAGEM ADMINISTRATIVA (CAAD). **Centro de Arbitragem Administrativa.** Lisboa: CAAD, [s.d.]. Disponível em: <https://www.caad.org.pt/>. Acesso em: 25 set. 2024.

CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE SEGUROS (CIMPAS). **Regulamento do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros**. Lisboa: CIMPAS, 2019. Disponível em: <https://www.cimpas.pt/files/files/Regulamento%20CIMPAS.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO (CNIACC). **Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**. Braga: CNIACC, 2019. Disponível em: <https://encurtador.com.br/Ht0jG>. Acesso em: 25 set. 2024.

CHUMBINHO, João. **Julgados de Paz na Prática Processual Civil: Meios Alternativos de resolução de litígios**. Lisboa: Quid Juris, 2007

COELHO, João Miguel Galhardo. **Julgados de paz e Mediação de Conflitos**. Lisboa: Âncora, 2003.

COMISSÃO EUROPEIA. **Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (ODR)**. Bruxelas: Comissão Europeia, [s.d.]. Disponível em: <https://encurtador.com.br/WPK9G>. Acesso em: 25 set. 2024.

COMISSÃO EUROPEIA. **Como funciona a plataforma de resolução de litígios em linha**. Bruxelas: Comissão Europeia. Disponível em: <https://encurtador.com.br/FOL7u>. Acesso em: 25 set. 2024.

COMISSÃO EUROPEIA. **Funcionamento da plataforma europeia de resolução de litígios em linha: Relatório estatístico de 2020**. Bruxelas: Comissão Europeia, 2021. Disponível em: <https://commission.europa.eu/system/files/2022-01/just-2021-07677-00-00-pt-tra-00.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

COMISSÃO EUROPEIA. **Resolução alternativa de litígios de consumo**. Bruxelas: Comissão Europeia, [s.d.]. Disponível em: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_pt. Acesso em: 25 set. 2024.

COMISSÃO EUROPEIA. **Proposta de Diretiva que altera a Diretiva 2013/11/UE relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, bem como as Diretivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828**. Bruxelas: Comissão Europeia, 2024. Disponível em: https://commission.europa.eu/document/f576f30a-7f04-4ea0-a740-ed41346fcaff_en. Acesso em: 25 set. 2024.

CONSELHO DOS JULGADOS DE PAZ (Portugal). **Informação ao Cidadão**. Lisboa: Conselho dos Julgados de Paz, [s.d.]. Disponível em: <https://encurtador.com.br/rihY9>. Acesso em: 25 set. 2024.

CONSELHOS DOS JULGADOS DE PAZ (Portugal). **Relatório Anual de 2022**. Lisboa: Conselho dos Julgados de Paz, 2023. Disponível em: <https://x.gd/WWL02>. Acesso em: 25 set. 2024.

DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA (Portugal). **Duração média dos processos – tribunais judiciais (1.ª instância)**. Lisboa: DGPI, [s.d.]. Disponível em: <https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Duracao-media-de-processos.aspx>. Acesso em: 25 set. 2024.

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR (Portugal). **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Lisboa: Direção-Geral do Consumidor, [s.d.]. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo>. Acesso em: 25 set. 2024.

FALCÃO, David; FALCÃO, Marta. O conceito de consumidor no pós DL 84/2021, de 18 de outubro. **Gestin**, n. 24, p. 44-50, nov./2022. Disponível em: <https://x.gd/gGDyn>. Acesso em: 25 set. 2024

FONSECA, Tiago Soares da. **Arbitragem e Mediação Potestativa nos Conflitos de Consumo por Opção do Consumidor** – Comentários ao artigo 14º da Lei de Defesa do Consumidor. Coimbra: Almedina, 2023.

GOUVEIA, Jorge Bacelar. **Manual de Direito Constitucional**. V. II. 3 ed. Coimbra: Almedina, 2010.

GOUVEIA, Mariana França. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. 2 Ed. Coimbra: Almedina, 2012.

LAPUENTE, Sergio Cámara. El concepto legal de «consumidor» en el derecho privado europeo y en el derecho español: Aspectos controvertidos o no resueltos. **Cuadernos de Derecho Transnacional**, v. 3, n. 1, p. 84-117, 2011.

LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso. **Lei da Mediação Comentada**. 2 Ed. Coimbra: Almedina, 2014.

LÓPEZ, María José Reyes. La evolución del concepto de consumidor. **Actualidad Jurídica Iberoamericana**, n. 16, p. 3230-3257, jun. 2022.

MARQUES, J. P. Remedio. A alteração da Lei n.º 62/2011 em matéria de patentes e certificados complementares de proteção no setor dos medicamentos: o fim da arbitragem necessária. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: 60 anos da Convenção de Nova Iorque, v. 7, n. 13, p. 93-131, 2019.

MENDES, Evaristo. O fim da arbitragem necessária em matéria de patentes farmacêuticas. Velhos e novos problemas. **Revista de Direito Comercial**, v. III/IV, n. 78, p. 75-120, Jul./Dez. 2018. Disponível em: <https://www.revistadedireitocomercial.com/o-fim-da-arbitragem-necessaria-em-materia-de-patentes-farmaceuticas>. Acesso em: 25 set. 2024

MIRANDA, João. A reforma da legislação processual aplicável à arbitragem desportiva necessária. **Revista Eletrônica de Direito Público (e-Pública)**, v. 8, n. 1, Abr. 2021. P. 04-25. Disponível em: <https://e-publica.pt/article/34164-a-reforma-da-legislacao-processual-aplicavel-a-arbitragem-desportiva-necessaria>. Acesso em: 25 set. 2024.

MIRANDA, Jorge. **Manual de Direito Constitucional**. Tomo IV, 5 Ed., Coimbra: Ed. Coimbra, 2012.

MIRANDA, Jorge; MEDEIROS, Rui. **Constituição Portuguesa Anotada**. Tomo I. 2 Ed. Coimbra: Ed. Coimbra, 2005.

MIRANDA, Jorge; MEDEIROS, Rui. **Constituição Portuguesa Anotada**. Tomo III. 2 Ed. Coimbra: Ed. Coimbra, 2007.

MOÇAMBIQUE. Lei nº 21/2009, de 28 de Setembro. Aprova a Lei de Defesa do Consumidor. **Boletim da Republica**: série I-A, Moçambique, n. 38, 28 set. 2009.

MOÇAMBIQUE. Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho. Aprova o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor. **Boletim da Republica**: série I-A, Moçambique, n. 85, 18 jul. 2016.

MONTEIRO, António Pero Pinto; SILVA, Artur Flamínio da; MIRANTE, Daniela. **Manual da arbitragem**. Coimbra: Almedina, 2019.

PINA, Pedro. Arbitragem e Jurisdição. **Revista Julgar**, n. 6, p. 135-160, 2008.

PORTUGAL. Governo. **Plataforma RAL + torna resolução de litígios fora dos tribunais mais acessível**. Lisboa: Governo de Portugal, 3 mai. 2023. Disponível em: <https://encurtador.com.br/T8gRk>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Lei nº 31/86, de 29 de agosto. Arbitragem voluntária. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 198/1986, p. 2259-2264, 29 ago. 1986.

PORTUGAL. Lei nº 24/93, de 31 de Julho. Estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores. Revoga a Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto. **Diário da Republica**: série I-A, Portugal, n. 176/1996, p. 2184-2189, 31 jul. 1996.

PORTUGAL. Lei nº 78/2001, de 13 de Julho. Julgados de Paz - organização, competência e funcionamento. **Diário da Republica**: série I, Portugal, 1 jul. 2001.

PORTUGAL. Decreto-Lei nº 34/2008, de 26 de Fevereiro. Regulamento das Custas Processuais – RCP: Anexos. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 40/2008, 26 fev. 2008. Disponível em: <https://www.oa.pt/upl/%7Bc4564634-6d19-43df-8e95-6c0435585c59%7D.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Julgado de Paz do Porto. **Proc. nº 222/2007-JP**. Sentença de Julgado de Paz; Honorários. Relator: Luíd Filipe Guerra. DGSI, 18 jul. 2009. Disponível em: <https://encurtador.com.br/6rO3O>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Tribunal da Relação de Lisboa. **Proc. Nº 1821/14.2T8CSC-B.L1-6**. Citação em País Estrangeiro; Língua Portuguesa. Acórdão. Relator: António Martins. DGSI, 18 jun. 2015. Disponível em: <https://x.gd/tB7S0>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Tribunal da Relação de Coimbra. **Proc. Nº 1957/18.0YRLSB.C11**. Sentença Arbitral; Custas; Recurso; Custas De Parte. Acórdão. Relator: Arlindo Oliveira. DGSI, 28 jun. 2019. Disponível em: <https://encurtador.com.br/giMOB>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Tribunal da Relação de Lisboa. **Proc. Nº 23205/20.3YIPRT.L1-7**. Procedimento de Injunção; Notificação do Requerido; Formalidades; Ineptidão da Petição Inicial; Convite ao Aperfeiçoamento. Acórdão. Relatora: Micaela Sousa. DGSI, 13 jul. 2021. Disponível em: <https://encurtador.com.br/CHhab>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Lei nº 6.2011, de 10 de Março. Procede à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais». **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 49/2011, 10 mar. 2011.

PORTUGAL. Lei nº 29.2013, de 19 de abril. Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 77, p. 2278-2287, 19 abr. 2013.

PORTUGAL. Lei nº 54/2013, de 31 de julho. Primeira alteração à Lei n.º 78/2001, de 13 de julho (Lei de organização, competência e funcionamento dos julgados de paz), aperfeiçoando alguns aspetos de organização e funcionamento dos julgados de paz. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 146/2013, 01 set. 2013.

PORTUGAL. Lei nº 144/2015, de 08 de setembro. Transpõe a Diretiva 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 litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 175, 23 set. 2015.

PORTUGAL. Portaria nº 342/2019, de 01 de outubro. Altera o regime de cobrança das taxas devidas nos julgados de paz e fixa os termos da respetiva repartição entre o Ministério da Justiça e os Municípios e demais entidades parceiras referidas nos atos constitutivos de cada julgado de paz. **Diário da Republica**: série I, Portugal, n. 188/2019, 01 out. 2019.

PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Realizar uma arbitragem de conflitos de consumo através dos centros de arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça**. Lisboa: ePortugal.gov.pt. Disponível em: <https://eportugal.gov.pt/servicos/realizar-uma-arbitragem-de-conflitos-de-consumo-atraves-dos-centros-de-arbitragem-apoiados-pelo-ministerio-da-justica>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Tribunais Administrativos e Fiscais**. Lisboa: Ministério da Justiça. Disponível em: <https://www.taf.mj.pt/>. Acesso em: 25 set. 2024.

PORTUGAL. Ministério da Justiça. **Portal Citius**. Lisboa: Ministério da Justiça. Disponível em: <https://www.citius.mj.pt/portal/default.aspx>. Acesso em: 25 set. 2024.

ROCHA, Cláudia Benício Siqueira. **A Aplicação da Mediação como Método de Resolução Alternativa de Litígios nas Relações de Consumo**: Estudo comparativo entre Portugal e Brasil. Portugal: Almedina, 2023.

SILVA, Ana Margarida Ferreira. A prevalência da arbitragem potestativa nos litígios de consumo. **Revista Electrónica de Direito**, v. 31, n. 2, p. 297 – 317, Junho 2023. Disponível em: https://cij.up.pt/client/files/0000000001/11-ana-margarida-silva_2177.pdf. Acesso em: 25 set. 2024.

SILVA, Artur Flamínio da; MIRANTE, Daniela. Da constitucionalidade da arbitragem necessária: o caso da arbitragem no Direito do Consumo. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: Arbitragem de Conflitos de Consumo, v. 8, n. 13, p. 89-104, 2020.

SOUSA, Marcelo Rebelo de; ALEXANDRINO, José Melo. **Constituição da República Portuguesa Comentada**. Lisboa: Lex, 2000.

TRINDADE, João Carlos Pires. Arbitragem de conflitos de consumo **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**, Volume Especial: Arbitragem de Conflitos de Consumo, v. 8, n. 13, p. 127-146, 2020.

UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios de consumo em linha e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. **Diário Oficial da União Europeia**, L 165, p. 1–12, 18 jun. 2013.

VARGAS, Lucia Dias. **Julgados de Paz e Mediação**: uma nova face da Justiça. Coimbra: Almedina, 2006.

VIEGAS, Eleonara. A arbitragem necessária em matéria de medicamentos de referência genéricos: cinco anos depois. **Revista Julgar**, n. 33, p. 39-56, 2017.

INFORMAÇÕES DO AUTOR

Ruben Bahamonde

Professor Associado na Universidade Autónoma de Lisboa (UAL). Professor Auxiliar no Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL). Doutor em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de A Corunha, Espanha (Sobresaliente cum laude). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1316-1335>. Endereço eletrônico: rbahamonde@autonoma.pt.

COMO CITAR

BAHAMONDE, Ruben. A relevância da arbitragem de consumo na concretização do Acesso à Justiça em Portugal. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí (SC), v. 30, n. 1, p. 05-34, 2025. DOI: 10.14210/nej.v30n1.p05-34.

Recebido em: 10 de out. de 2024.

Aprovado em: 03 de mar. de 2025.