

## Sinopse da Acção do Centro

### **1. Origem e Natureza**

O Centro de Arbitragem de Lisboa resultou de um Projecto Piloto de Acesso Simplificado à Justiça que foi dinamizado através da **convergência de acções protocoladas entre a Comissão Europeia, o então Instituto do Consumidor, a Câmara Municipal de Lisboa, a União dos Comerciantes de Lisboa e a DECO – Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor**, com o objectivo de promover - **através de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem – a resolução de conflitos (entre consumidores e empresas) emergentes de aquisições de bens ou serviços.**

O Ministério da Justiça associou-se a esta acção em Março de 1991 tendo considerado que os resultados obtidos com esta experiência extrajudicial permitiam considerá-la como um **sistema complementar da justiça judicial eficaz na resolução dos litígios.**

A acção foi consolidada em Janeiro de 1993 através da criação de uma associação privada sem fins lucrativos e da celebração de um Protocolo entre esta o **Governo (Justiça, Comércio e Consumo)** e a **Câmara Municipal de Lisboa.**

Em 1994 o Centro foi declarado **pessoa colectiva de utilidade pública.**

Em 20 de Março de 2003, foi celebrado um **Protocolo de Adesão da Área Metropolitana de Lisboa ao Centro de Arbitragem** com o objectivo de proceder ao alargamento do **âmbito de competência territorial do Tribunal Arbitral do Centro ao da Área Metropolitana de Lisboa** e inerente cooperação dos Serviços do Centro com os Serviços de Informação de Consumo de cada uma das Câmaras que integram a A.M.L.

Esta Cooperação com as Câmaras da A.M.L. manter-se-á a partir dos próximos anos por Protocolos individuais a celebrar directamente com as Autarquias.

A Comissão Europeia apoiou o desenvolvimento da acção do Centro de Lisboa desde o projecto-piloto até 1999, tendo classificado o mesmo como uma experiência de sucesso que deu suporte à Recomendação da Comissão (Março/1998) sobre os “princípios aplicáveis aos organismos de resolução extrajudicial de conflitos”, constituindo posteriormente uma referência do quadro de prioridades da Comissão, nomeadamente no que se refere à resolução de conflitos emergentes do comércio electrónico.

## **2. Das Regras de Competência**

Só são admitidas no Centro reclamações **com origem em conflitos de consumo relativos à aquisição de bens ou serviços em estabelecimentos sitos em qualquer Município da Área Metropolitana de Lisboa, cujo valor não ultrapasse €5.000.**

## **3. Do Procedimento**

O procedimento tem por base a Lei da Arbitragem Voluntária (63/2011 de 14 de Dezembro), que estabelecendo uma forma de simplificação dos mecanismos extra judiciais de resolução de conflitos, permite, pela realização de arbitragens institucionalizadas, por meio de Centros de Arbitragem especificamente criados para o efeito um acesso mais fácil à justiça para os conflitos que não estejam submetidos exclusivamente a Tribunal Judicial, **conferindo, ainda, às decisões arbitrais a mesma força executiva que a das decisões dos Tribunais de 1ª Instância.**

O funcionamento do Centro tem suporte em dois serviços essenciais – **Tribunal Arbitral e Serviço Jurídico** – promovendo este último um atendimento directo aos reclamantes, com informação e instrução dos processos de reclamação com vista à fases de **mediação, conciliação e arbitragem.**

Dos dados estatísticos depreende-se a **importância da componente informativa** e de **mediação**, como forma de resolução imediata das questões colocadas por consumidores e empresas, permitindo também a triagem dos casos com vista a um adequado e célere acesso à justiça para os processos que efectivamente carecem de apreciação pelo Tribunal.

A fase de **Mediação** é da responsabilidade do jurista assistente do processo e pode ser dinamizada através de qualquer meio de comunicação (telefone, correio ou fax), bem como em reunião realizada no Centro com a presença de ambas as partes, **viabilizando-se nesta fase a resolução de 70% a 75% dos conflitos que são presentes ao Centro.**

Não lograda a mediação são convocadas as partes para **Tentativa de Conciliação e Arbitragem**, a realizar num mesmo dia, sendo a Conciliação promovida pela Direcção do Centro e a acta do acordo homologada pelo Juiz-Árbitro, conferindo-lhe assim o valor de Sentença (**Sentença Homologatória**).

#### **4. Da Arbitragem**

O **Tribunal Arbitral**, composto por um **único Árbitro** (magistrado judicial designado pelo C.S.M.) que decide normalmente segundo o **direito constituído**, utilizando a **equidade apenas quando necessário e se autorizado pelas partes**.

##### **• Adesão ao sistema**

Para que possa ser realizado o Julgamento Arbitral é fundamental que as partes aceitem expressamente submeter o conflito à apreciação e decisão do Juiz-Arbitro formalizando a sua adesão ao sistema (**Convenção de Arbitragem**), que pode ter por objecto um conflito actual (**adesão pontual**) ou referir-se a um conflito presente ou futuro (**adesão plena**).

##### **• Representação**

As partes podem designar quem as represente junto do Tribunal; não sendo obrigatória a constituição de advogado.

Se necessário os consumidores poderão ser representados em Tribunal por um jurista da Deco e quer empresários quer consumidores poderão ser representados “pro bono” por advogado ou escritório de advogados com protocolo com o Centro.

• **Prova e Peritagem**

O Juiz-Arbitro não se encontra limitado à matéria articulada pelas partes, assistindo-lhe a possibilidade de fazer uma apreciação livre dos factos e das provas apresentadas e, se entender necessário, suspender a audiência de Julgamento, para que possam ser efectuadas peritagens, recolha de elementos ou quaisquer outras diligências que permitam um melhor esclarecimento dos factos e uma mais adequada decisão.

Prova - pode ser produzida perante o Tribunal qualquer prova admitida em processo civil, embora predomine a prova documental, a confissão e o exame directo por apresentação do bem, objecto do conflito.

Peritagem - as peritagens são efectuadas por técnicos especializados designados pelo Juiz-Arbitro com o acordo das partes, sendo o relatório de peritagem junto ao processo para suporte da Decisão final.

• **Execução das Sentenças**

Em caso de não cumprimento da Sentença do Tribunal Arbitral e uma vez que a mesma é um título executivo, poderá ser apresentada no Tribunal Judicial para execução imediata.

**5. Dos Princípios e Características Fundamentais**

Ao afastar-se das exigências formais impostas em sede de processo civil, o Centro caracteriza-se pela adopção de um procedimento simplificado, sem prejuízo do cumprimento dos **princípios da legalidade, igualdade das partes, contraditório, transparência, independência, representação, verdade material e da liberdade de apreciação da prova**, assentando o processo, nas seguintes **características fundamentais**:

- **Acessibilidade** – os cidadãos podem apresentar as suas reclamações por escrito (carta, fax, correio electrónico ou no formulário existente no site: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) ou pessoalmente sendo atendidos directamente por um jurista do Centro.

- **Proximidade** - liberto dos condicionalismos processuais que obstam por vezes à apreciação da matéria de facto, o Juiz-Arbitro encontra-se mais próximo das partes o que lhe permite uma maior sensibilidade para as questões a apreciar por conhecimento pessoal e directo.
- **Celeridade** – o prazo que medeia entre a admissão do caso pelo Centro e a sua resolução é de 30 a 40 dias.
- **Eficácia** – as Sentenças proferidas pelo Tribunal Arbitral têm a mesma força executiva que as Sentenças do Tribunal de 1ª Instância.
- **Pedagogia das decisões** - tratando-se de um sistema de acesso voluntário para ambas as partes a sua adesão supõe a aceitação das decisões do arbitro e conseqüente pedagogia sobre comportamentos futuros (quer das empresas, quer dos consumidores).

## **6. Interacção dos diferentes sistemas extrajudiciais**

Entendemos que face à existência de um quadro já vasto de diferentes sistemas extrajudiciais especializados ou generalistas, é chegado o momento de os analisar e reflectir sobre os resultados obtidos e o seu enquadramento futuro.

Neste âmbito torna-se indispensável **reflectir também sobre a coabitação e interacção dos sistemas, por forma a integrá-los numa realidade coerente e facilmente identificável pelos cidadãos, o que não acontece actualmente dada a sua dispersão e falta de informação junto dos destinatários.**

A recente Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional uma Directiva Europeia que estabelece os princípios e as regras a que devem obedecer os organismos de resolução alternativa de litígios de consumo, prevendo a possibilidade do seu funcionamento em rede e a resolução de conflitos online.

### **7. Rede de Apoio a Clientes Bancários - RACE**

O Centro integra a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado criada pelo Dec.Lei nº 227/2012, de 25 de Outubro, com o objectivo de prevenir e regularizar extrajudicialmente as situações de incumprimento de contratos de crédito.

Neste âmbito o Centro vem, nomeadamente, promovendo informação jurídica, aconselhamento e acompanhamento aos consumidores que se encontram em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contrato de crédito celebrados com instituições de crédito, bem como das situações de sobreendividamento apoiando a renegociação dos planos de pagamento das dívidas.

### **8. Da cooperação transfronteiras**

O Centro promove a resolução de conflitos de consumo quer ao nível nacional, quer transfronteiras tendo sido celebrado Protocolos com entidades congéneres, com este objectivo.

Neste âmbito cumpre referir que em 2001 e a convite da Comissão Europeia (DG Mercado Interno) o Centro participou na criação de uma Rede de Cooperação (FIN-NET) entre os organismos de resolução de litígios de consumo dos diferentes países que integram a União Europeia, com vista a permitir dar resolução aos conflitos emergentes dos Serviços Financeiros, mantendo-se o Centro como membro efectivo desta Rede no período de 2016/17.

### **9. Comentário Final**

De realçar que o(s) Centro(s) de Arbitragem de Conflitos de Consumo investe particular atenção na componente informativa, primeira fase de todo o processo, estando os **Serviços Jurídicos de Atendimento preparados para acolher consumidores e empresas, na perspectiva de que uma informação adequada facilita o diálogo entre ambas as partes, melhorando o conhecimento dos seus direitos e prevenindo a conflitualidade futura.**

Dizer que o cidadão (neste caso enquanto empresário ou consumidor) que tem acesso a uma informação adequada está de um modo geral mais preparado para ultrapassar as dificuldades que se colocam e que o acesso a essa informação depende essencialmente da sua formação e capacidade de decidir corresponde a uma realidade que não deve ser ignorada.

E neste contexto se entende que **as decisões proferidas pelo Juiz Arbitro do Centro de Lisboa, porque essencialmente fundadas no direito, mais do que permitirem a resolução de um caso pontual, constituem em si uma orientação pedagógica sobre a aplicação do direito aos casos concretos, permitindo uma adequação de comportamentos e uma orientação para casos futuros.** Sendo gratificante verificar como ao longo destes 26 anos de acção se vêm modificando os comportamentos das empresas e consumidores, nomeadamente no que se refere às relações dos utentes com as **empresas operadoras de serviços públicos essenciais, todas elas com adesão plena ao Centro** (mesmo antes da entrada em vigor da Lei no 6/2011 de 10 de Março que determina a arbitragem necessária para estas empresas), o que atesta da **confiança destas no sistema** e se reflecte na confiança dos consumidores nos seus serviços.

## **10. Dados Estatísticos**

Desde a inauguração do Centro até ao presente, foram prestadas **56.011 informações, resolvidos 18.902** conflitos de consumo, dos quais **13.476** por mediação e **5.426** através de **sentença** proferida pelo Tribunal Arbitral.

Sendo que durante o **ano de 2015** foram recebidos **3.515 casos**, prestadas **2.633 informações e resolvidos 919** conflitos de consumo, dos quais **626** por mediação e **293** através de **sentença**.

---

Adesão das empresas ao sistema arbitral (1990/2015) - **21.865**

A Direcção  
30/12/2015

### **Nota:**

Para mais informação sobre o procedimento do Centro, contacto e atendimento v. site:  
[www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)