



# JORNADAS INTERNACIONAIS

## RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO: ENTRE O PROCESSO E A ARBITRAGEM

LIVRO DE ACTAS

### **Coordenação da Edição**

Esther Pillado González e Lurdes Varregoso Mesquita

**Instituto Politécnico do Cávado e do Ave  
Barcelos, 2017**

## **FICHA TÉCNICA**

### **Coordenação da Edição**

Esther Pillado González

Lurdes Varregoso Mesquita

### **Ano de edição**

2017

### **ISBN**

978-989-99861-0-7

### **Edição**

Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

<http://web.ipca.pt/litigiosdeconsumo/>

## Índice

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>COMISSÃO CIENTÍFICA .....</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMA DAS JORNADAS INTERNACIONAIS .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMOS DA COMUNICAÇÕES DOS ORADORES .....</b>	<b>12</b>
PAINEL I – PARADIGMA ACTUAL DO DIREITO DO CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA .....	12
PAINEL II – LITÍGIOS DE CONSUMO E PROCESSO .....	17
PAINEL III – LITÍGIOS DE CONSUMO E ARBITRAGEM .....	19
PAINEL IV – SOBREENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES .....	23
<b>CALL FOR PAPERS-RESUMOS DAS COMUNICAÇÕES .....</b>	<b>28</b>
PAINEL I – PARADIGMA ACTUAL DO DIREITO DO CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA .....	28
PAINEL III – LITÍGIOS DE CONSUMO E ARBITRAGEM .....	32
PAINEL IV – SOBREENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES .....	33
<b>ENCERRAMENTO DAS JORNADAS .....</b>	<b>35</b>

## I JORNADAS INTERNACIONAIS RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO: ENTRE O PROCESSO E A ARBITRAGEM

### APRESENTAÇÃO

O Direito do Consumo tem vindo a ocupar espaço na actividade dos Tribunais Judiciais e Arbitrais. As recentes alterações legislativas, a nível europeu e nacional, impõem a atenção dos profissionais do foro e uma profunda reflexão sobre a melhor forma de encontrar equilíbrios na resolução dos litígios de consumo face à complexidade dos negócios, à abertura dos mercados, à livre circulação e, ainda, ao posicionamento destas questões no espaço europeu de justiça.

A realidade actual e o constante progresso na matéria de litígios de consumo, bem como o impacto das relações de consumo nos particulares e no indivíduo, permitem perspectivar a importância destas questões na formação dos juristas e dos cidadãos.

As I Jornadas Internacionais de Resolução de Litígios de Consumo: Entre o Processo e a Arbitragem, organizadas pelo Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, em colaboração com a Universidade de Vigo, que tiveram lugar nos dias 30 e 31 de Março, no Campus do IPCA, Barcelos, contribuíram para o debate de ideias, partilha de conhecimento, busca das melhores soluções legislativas e estudo comparado dos temas considerados mais sensíveis e relevantes no âmbito do Direito do Consumo e da Resolução de Litígios de Consumo.

As referidas Jornadas Internacionais tiveram por referência os temas seguintes: I - Paradigma Actual do Direito do Consumo na União Europeia; II – Litígios de Consumo e Processo; III – Litígios de Consumo e Arbitragem; IV – Sobreendividamento dos Consumidores.

Esther Pillado González  
Lurdes Varregoso Mesquita

Barcelos, 2017

## ORGANIZAÇÃO

Direcção do Mestrado em Solicitadoria da ESG

Direcção do Doctorado Gestión y Resolución de Conflictos da Universidade de Vigo

## COMISSÃO EXECUTIVA

**Irene Portela**

Professora Coordenadora. Doutora em Direito. Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

**Lurdes Varregoso Mesquita**

Professora Adjunta. Doutora em Direito. Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

## COMISSÃO CIENTÍFICA

### PRESIDÊNCIA

**Esther Pillado González**

Catedrática de Direito Processual. Universidade Vigo

**Lurdes Varregoso Mesquita**

Professora Adjunta. Doutora em Direito. Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

## VOGAIS

**Ana Esther Castro**

Professora Titular do Departamento de Economia Aplicada. Universidade de Vigo

**Belén Trigo García**

Doutora em Direito. Universidade de Santiago de Compostela

**Cátia Marques Cebola**

Professora Adjunta. Doutora em Direito. Instituto Politécnico de Leiria

**Cristiana Teixeira Santos**

Doutora em Direito, Ciência e Tecnologia

**Fernanda Rebelo**

Professora Auxiliar - Doutora em Direito. Universidade Portucalense

**Fernando Dias Simões**

Professor Auxiliar. Doutor em Direito. Universidade de Macau

**Javier Menéndez Estébanez**

Magistrado. Doutor em Direito. Presidente da Audiência Provincial de Pontevedra

**José Francisco Teixeira**

Professor Titular do Departamento de Economia Aplicada. Universidade de Vigo

**Lavinia Cavalcanti Lima Cunha**

Advogada. Professora da Universidade Federal de Alagoas - UFAL, Brasil

**Luiz Carlos Barbosa de Almeida**

Advogado. Especialista em Arbitragem. Membro Câmara de Mediação e Arbitragem de Alagoas - CAMEAL; Primeiro Presidente da Comissão de Conciliação, Mediação e Arbitragem da OAB/AL

**Marcello Rodante**

Advogado colaborativo e Mediador de conflitos

**María Dolores Fernández Fustes**

Professora Contratada Doutora de Direito Processual. Universidade de Vigo

**Mariana Almeida**

Jurista da DECO

**Mário Frota**

Presidente da apDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo

**Pablo Grande Seara**

Professor Contratado Doutor de Direito Processual. Universidade de Vigo

**Paulo Duarte**

Advogado. Vice-Presidente do Conselho Regional do Porto da Ordem dos Advogados

**Rute Couto**

Assistente Convidada. Instituto Politécnico de Bragança

## ORADORES

**Ana Esther Castro**

Professor Titular do Departamento de Economia Aplicada. Universidade de Vigo

**Cátia Marques Cebola**

Professora Adjunta Doutora em Direito. Instituto Politécnico de Leiria

**Cristiana Teixeira Santos**

Doutora em Direito, Ciência e Tecnologia

**Esther Pillado González**

Catedrática de Direito Processual. Universidade Vigo

**Fernanda Rebelo**

Professora Auxiliar Doutora em Direito. Universidade Portucalense

**Fernando Viana**

Director do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Braga

**Francisco Duarte**

Administrador Judicial

**Javier Menéndez Estébanez**

Magistrado. Doutor em Direito. Presidente da Audiencia Provincial de Pontevedra

**José Francisco Teixeira**

Professor Titular do Departamento de Economia Aplicada. Universidade de Vigo

**Marcello Rondante**

Advogado colaborativo e Mediador de conflitos

**María Dolores Fernández Fustes**

Professora Contratada Doutora de Direito Processual. Universidade de Vigo

**Mariana Almeida**

Jurista da DECO

**Mário Frota**

Presidente da apDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo

**Natália Nunes**

Responsável pelo Gabinete de Apoio ao Sobreendividado da DECO

**Pablo Grande Seara**

Professor Contratado Doutor de Direito Processual. Universidade de Vigo

**Paulo Duarte**

Advogado. Vice-Presidente do Conselho Regional do Porto da Ordem dos Advogados

**Rute Couto**

Assistente Convidada. Instituto Politécnico de Bragança

## PROGRAMA DAS JORNADAS INTERNACIONAIS

### 30 DE MARÇO

#### 9H00 | SESSÃO DE ABERTURA

**Agostinho Silva.** Vice-Presidente do IPCA.

**Soraia Gonçalves.** Directora da ESG do IPCA.

**Irene Portela.** Directora do Departamento de Direito da ESG do IPCA

## PAINEL I – PARADIGMA ACTUAL DO DIREITO DO CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA

### 9H30 | CONCEITO DE CONSUMIDOR E DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Moderador: Carlos Loureiro

**Javier Menéndez Estébanez.**

Magistrado. Doutor em Direito. Presidente da Audiencia Provincial de Pontevedra

**Fernanda Rebelo**

Professora Auxiliar Doutora em Direito. Universidade Portucalense

### 10H30 | DEBATE

### 11H00 | COFFEE BREAK

### 11H15 | PROTECÇÃO DO CONSUMIDORAS ACTUAIS POLÍTICAS INTERNAS E DA UNIÃO EUROPEIA

Moderador: Luiz Carvalho

**Rute Couto**

Assistente Convidada. Instituto Politécnico de Bragança

**Céu Costa**

Directora do Centro Europeu do Consumidor em Portugal

### 12H15 | CONSUMO COLABORATIVO - UM NOVO DESAFIO PARA O CONSUMIDOR?

**Mariana Almeida**

Jurista da DECO

### 12H45 | DEBATE

### 13H00 | ALMOÇO

## PAINEL II – LITÍGIOS DE CONSUMO E PROCESSO

Moderador: Suzana Costa

### 14H30 | LITÍGIOS DE CONSUMO E PROCESSO NO ORDENAMENTO JURÍDICO ESPANHOL

**Pablo Grande Seara**

Professor Contratado Doutor de Direito Processual. Universidade de Vigo



### **15H15 | REPENSAR O PROCESSO EM LITÍGIOS DE CONSUMO NO ORDENAMENTO JURÍDICO PORTUGUÊS**

**Paulo Duarte**

Advogado. Vice-Presidente do Conselho Regional do Porto da Ordem dos Advogados

### **16H00 | LITÍGIOS TRANSFRONTEIRIÇOS DE CONSUMO: A NOVA PLATAFORMA ODR**

**Cristiana Teixeira Santos**

Doutora em Direito, Ciência e Tecnologia

### **16H30 | DEBATE**

### **16H45 | COFFEE BREAK**

## **PAINEL III – LITÍGIOS DE CONSUMO E ARBITRAGEM**

Moderador: Lurdes Mesquita

### **17H00 | SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO EM ESPANHA**

**Esther Pillado González**

Catedrática de Derecho Procesal. Universidade Vigo

### **17H30 | TRANSPOSIÇÃO DA DIRECTIVA 2013/11/EU - ENQUADRAMENTO JURÍDICO DOS MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO EM ESPANHA**

**María Dolores Fernández Fustes**

Professora Contratada Doutora de de Direito Processual. Universidade de Vigo

### **18H00 | TRANSPOSIÇÃO DA DIRECTIVA 2013/11/EU - ENQUADRAMENTO JURÍDICO DOS MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO EM PORTUGAL**

**Mário Frota**

Presidente da apDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo

### **18H30 | MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO**

**Cátia Marques Cebola**

Professora Adjunta Doutora em Direito. Instituto Politécnico de Leiria

### **19H00 | DEBATE**

## **31 DE MARÇO**

## **PAINEL IV – SOBREENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES**

Moderador: Irene Portela

### **09H30 | IMPACTO ECONÓMICO E SOCIAL DO SOBREENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES**

**Ana Esther Castro e José Francisco Teixeira**

Professores Titulares do Departamento de Economia Aplicada. Universidade de Vigo

## **10H00 | REGIME JURÍDICO DO SOBREENDIVIDAMENTO EM PORTUGAL**

**Francisco Duarte**

Administrador Judicial

**Natália Nunes**

Coordenadora do Gabinete de Protecção Financeira da DECO

## **11H00 | A EXPERIÊNCIA DOS CENTROS DE ARBITRAGEM INSTITUCIONALIZADA DO CONSUMO**

**Fernando Viana**

Director do CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

## **11H30 | JUSTIÇA COLABORATIVA NOS LITÍGIOS DE CONSUMO**

**Marcello Rodante**

Advogado colaborativo e Mediador de conflitos

## **12H00 | DEBATE**

## **12H15 | COFFEE BREAK**

## **PAINEL V - AS JORNADAS EM REVISTA**

### **12H30**

**Lurdes Varregoso Mesquita**

Professora Adjunta Doutora em Direito. Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

## **13H00 | ALMOÇO**

## **PAINEL VI – COMUNICAÇÕES**

## **14H00 | APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÕES**

## **APRESENTAÇÃO DE COMUNICAÇÕES - 31 DE MARÇO**

### **PAINEL I – PARADIGMA ACTUAL DO DIREITO DO CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA**

**15h00 | Direitos do consumidor face à desconformidade do bem: hierarquia ou alternatividade?**

**Miguel Cunha Machado**

Mestre em Direito. Advogado

**15h20 | El Concepto de Consumidor en el Ámbito de la Unión Europea: Legislación Española Estatal y Autonómica**

**Teresa Estévez Abeleira**

Doutora em Direito. Advogada e Professora Associada da Universidad de Vigo

**15h40 | Impacto da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, nos centros de arbitragem de conflitos de consumo portugueses (CACC)**

**Ana Margarida Rodrigues Ferreira da Silva**

Instituto Politécnico de Viana do Castelo. Doutoranda na Universidade de Vigo

**16h00 | La protección de los consumidores hipotecarios. Un estudio comparado entre España y Portugal**

**Paula Martínez Molares**

Advogada e Doutoranda na Universidade de Vigo

### **PAINEL III – LITÍGIOS DE CONSUMO E ARBITRAGEM**

**16h20 | Serviços Públicos Essenciais e Arbitragem Necessária**

**Flávia Alves**

Mestranda em Solicitoria Empresarial do IPCA

### **PAINEL IV – SOBREENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES**

**16h40 | Pessoas Singulares em Situação Económica Difícil – Perspectiva de Mudança**

**Diana Leiras**

Doutoranda em Direito. Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

**Lurdes Varregoso Mesquita**

Doutora em Direito. Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

**17h00 | O sobreendividamento do consumidor perante as instituições financeiras: fatores e mecanismos de proteção legal**

**Isa António**

Doutora em Direito. Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo

## RESUMOS DA COMUNICAÇÕES DOS ORADORES

### PAINEL I – PARADIGMA ACTUAL DO DIREITO DO CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA

#### Conceito de consumidor e direitos dos consumidores

**Javier Menéndez Estébanez**

Magistrado. Doutor em Direito

Presidente da Audiencia Provincial de Pontevedra

Existe la opinión doctrinal de que en realidad no existe un status de consumidor, a diferencia del status de empresario, sí definido legalmente y que implica diversas obligaciones legales. Se sostiene que no existe tal status de consumidor porque la calificación del mismo se realiza en el marco de cada relación jurídica concreta, en la que además tiene que ser parte un empresario o profesional. Esta consideración adquiere especial relevancia en aquellos supuestos en que la inclusión en el concepto de consumidor es contemplado por una concreta ley que atribuye a la misma determinados derechos que pueden ejercitarse, como ocurre con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras Leyes complementarias (cuyo texto refundido ha sido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).

Será la atribución de la condición de consumidor a una determinada persona, física o jurídica, la que definirá un determinado régimen jurídico, la existencia de unos determinados derechos que serán de aplicación precisamente por tal atribución. Sin duda alguna, ha tomado interés esta definición al ponerse en cuestión múltiples cláusulas contractuales incorporadas a contratos de financiación celebrados con profesionales, a la hora de examinar el control de abusividad de las mismas en el marco tanto del derecho comunitario como del derecho interno, afectando no solo a cuestiones sustantivas sino también procesales.

En la jurisprudencia española se va abriendo paso una tesis objetiva en la interpretación del concepto de consumidor, que tiene su núcleo en la finalidad de la actuación en el mercado en un sentido general, cuando se actúa en el mismo con un propósito ajeno a su actividad profesional o empresarial. En todo caso, existen múltiples matices cuando se examinan supuestos dudosos como los actos mixtos, el llamado consumidor oculto, el garante no profesional o el pequeño empresario.

## **Conceito de consumidor e direitos dos consumidores**

**Fernanda Rebelo**

Professora Auxiliar Doutora em Direito  
Universidade Portucalense

O conceito de consumidor constitui um elemento fundamental do direito europeu do consumidor, que se encontra em constante evolução como é amplamente reconhecido, apresentando-se sob diferentes aspetos e de extensão variável, inclusive dentro do mesmo ordenamento jurídico. A análise do conceito é particularmente importante nas relações de consumo, sendo o consumidor o contraente débil, digno da proteção legal, embora também seja necessária em todos os domínios em que estão em causa os seus interesses. O objetivo deste trabalho é contribuir para a concretização do conceito, o seu sentido e alcance, tendo em vista conhecer as suas implicações na determinação e salvaguarda dos direitos dos consumidores. É necessário distinguir os diferentes consumidores, atendendo às suas características, de forma a entender se estas os tornam elegíveis, ou não, para, consoante a solução, lhes dar a devida proteção. A discussão centra-se em torno de algumas questões que o próprio conceito cria, tais como, saber se as pessoas coletivas e os profissionais não especialistas podem ser considerados consumidores, e se as micro-empresas podem ser como tal equiparadas; ou, ainda, saber o que se entende por consumidor médio ou vulnerável. As respostas são variáveis e dependem de quem é o consumidor de referência e qual é critério legal e/ou jurisprudencial adequado para o aferir. Têm, contudo, em comum a mesma ratio legis: a proteção dos seus direitos. Conclui-se que o conceito de consumidor, como vem sendo definido ao nível das diretivas europeias, se centra em regra na pessoa singular que atua no mercado, tendo como contraparte um profissional, com fins que não se incluam no âmbito a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Não obstante, o desenvolvimento das políticas europeias, em particular do reforço do mercado único e da prossecução dos objetivos das estratégias Europa 2020, apontam para a extensão do benefício da proteção, previsto para o consumidor, a pequenas empresas quando estas adquirem bens ou serviços para acorrerem a necessidades da sua atividade económica às grandes empresas de produção, distribuição ou de prestação de serviços.

## **Protecção do consumidor – as actuais políticas internas**

**Rute Couto**

Assistente Convidada

Instituto Politécnico de Bragança

Os direitos dos consumidores estão consagrados como direitos fundamentais na generalidade dos Estados-Membros da União Europeia, sendo a sua promoção um imperativo das políticas europeias, a um nível crescente de harmonização legislativa dos diferentes ordenamentos jurídicos nacionais.

Na presente comunicação, fazemos uma análise crítica às políticas internas de defesa do consumidor em três planos fundamentais: a capacitação (*empowerment*) dos consumidores, a aplicação efetiva (*enforcement*) das medidas destinadas à sua tutela, e a reparação dos danos dos consumidores (*redress*) através dos mecanismos de reclamação e resolução de conflitos adequados.

Em primeiro lugar, assinalamos os paradigmas e paradoxos da informação aos consumidores, que resultam das discrepâncias entre os motes das políticas legislativas e a realidade dos consumidores nacionais.

Em segundo lugar, sinalizamos algumas insuficiências do regime jurídico vigente e a inadequação do regime sancionatório, bem como as principais fragilidades do sistema de defesa e fiscalização dos direitos dos consumidores.

Por último, refletimos sobre as potencialidades dos meios de resolução de litígios e os obstáculos que ainda se colocam à implementação de uma justiça de consumo acessível e pronta, desde o desinvestimento dos poderes públicos até à resistência dos profissionais judiciais, sem olvidar a dimensão cultural e de enraizamento ético e social do consumerismo.

## **Protecção do consumidor – as actuais políticas da União Europeia: menos obstáculos e mais cooperação**

**Maria do Céu Costa**

Directora do Centro Europeu do Consumidor em Portugal

A UE representa atualmente um mercado com 508 milhões de consumidores, em construção desde a assinatura do Tratado de Roma, que instituiu a Comunidade Económica Europeia. A liberdade de circulação de pessoas, bens e serviços que este grande mercado oferece é também acompanhada por um conjunto de direitos comuns essenciais para os consumidores, cujo respeito e exercício se pretende que sejam igualmente praticados sem barreiras nem fronteiras.

O mercado passou a ter uma dimensão física e digital em constante e rápida mudança. Por isso, os novos desafios e dificuldades colocados à protecção do consumidor com a tendência crescente e incontornável para a digitalização, requerem uma maior partilha de conhecimento e cooperação entre todas as entidades que atuam para a sua concretização no espaço da UE, em particular num contexto de transações transfronteiriças realizadas à distância e por meios eletrónicos.

No âmbito de uma cooperação alargada, é importante a existência de estruturas de proximidade com os cidadãos e de diálogo com as entidades europeias e com as entidades nacionais de controlo dos mercados. Estas estruturas permitem identificar dificuldades e vulnerabilidades, facilitar o acesso à informação e aos meios disponíveis para a resolução dos problemas e, assim, promover a confiança dos consumidores. A Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net) é um exemplo dessas estruturas e está particularmente capacitada para o fazer em contexto transfronteiriço, à distância e digital.

## **Consumo Colaborativo – um novo desafio para o consumidor?**

**Mariana Almeida**

Jurista da DECO

O consumo colaborativo apresenta-se como um fenómeno económico associado a modelos de negócios que assentam na partilha, troca, empréstimo, aluguer e fornecimento de bens e serviços. Frequentemente designado também como sharing economy, o consumo colaborativo é uma nova tendência económica que se desenvolve a partir de um foco comum baseado na partilha de bens, reforçando a relação entre pares (P2P), e afastando-se dos tradicionais modelos integrados numa economia de mercado assente em B2C.

Na actual sociedade tecnológica, o surgimento destes modelos é alavancado pelas designadas plataformas colaborativas que potenciam a aproximação entre os particulares e promovem as relações negociais, de forma célere e a baixo custo.

É neste contexto que surge o problema da protecção do consumidor colaborativo. De acordo com a definição legal de consumidor prevista na actual Lei de Defesa do Consumidor - e que acaba por ter acolhimento legal na grande parte dos ordenamentos jurídicos europeus - o consumidor será aquele a quem são fornecidos bens ou prestados serviços, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Ora, parece que o consumo colaborativo padece deste elemento subjectivo e também relacional: a prestação de serviços (ou o fornecimento de bens) por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios. Nesta medida, do ponto de vista legal – pelo menos o tradicional – o consumidor, agora, colaborativo será transferido para uma zona jurídica normativa diferente daquela que até então lhe tinha sido atribuída no âmbito de uma economia de mercado assente numa relação B2C.

Através da presente comunicação, propomo-nos analisar, ainda que de forma embrionária, o modo como Associação Portuguesa Para a Defesa do Consumidor (DECO) pretende ajudar na defesa dos direitos e legítimos interesses deste novo consumidor.



## PAINEL II – LITÍGIOS DE CONSUMO E PROCESSO

### **Litígios de consumo e processo no ordenamento jurídico espanhol**

**Pablo Grande Seara**

Professor Contratado Doutor de Direito Processual  
Universidade de Vigo

En la sociedad actual, el carácter masificado del consumo repercute sobre la naturaleza y las consecuencias de los conflictos que pueden surgir a raíz de actos u omisiones ilícitos realizados con ocasión del mismo, por cuanto éstos ya no solo afectan a unos pocos individuos aisladamente considerados, sino, de modo simultáneo, a colectividades de personas que sufren un daño o perjuicio, personal o patrimonial, por haber sido consumidoras del producto o usuarias del servicio afectado (v. gr., una intoxicación alimentaria masiva por el consumo de un producto contaminado; averías generalizadas de electrodomésticos por el deficiente suministro eléctrico a una población). Además, en ocasiones, estos actos u omisiones ilícitos no sólo lesionan derechos estrictamente individuales y privativos de cada titular, sino también intereses de relevancia supraindividual (v. gr., el interés en que la publicidad que se recibe sea veraz; el interés en que exista una libre competencia en el mercado que permita una moderación de los precios).

Ante actos lesivos de esta naturaleza, cada afectado podrá recabar la tutela jurisdiccional de su derecho o interés. Pero estos hechos dañosos se caracterizan habitualmente porque, si bien el perjuicio global ocasionado a los afectados considerados conjuntamente, o el beneficio ilícitamente obtenido por el infractor, es muy relevante, el perjuicio que irrogan a cada particular es de escasa entidad, por lo que éste suele desistir de incoar un proceso judicial, ya que el beneficio o compensación personal que puede obtener si su pretensión es estimada no compensa los costes y molestias que el proceso suele acarrear; a lo que se añade que, frecuentemente, el ejercicio de esta acción individual enfrenta al particular con grandes empresas que cuentan con equipos jurídicos muy experimentados en estos litigios.

Por todo ello, la efectividad de la tutela judicial de este tipo de derechos e intereses queda supeditada a la posibilidad de que litiguen conjuntamente todos los afectados, mediante el ejercicio de pretensiones “colectivas”, cuya estimación les pueda beneficiar a todos; lo cual obliga a modificar las estructuras procesales tradicionales.

Eso es lo que ha pretendido el legislador español en la LEC 1/2000. Pero, para el otorgamiento de esta tutela judicial eficaz a los consumidores, no consideró necesario articular un proceso especial, sino establecer una serie de normas especiales, en los lugares oportunos. Tales normas son, básicamente, las contenidas en los arts. 6.1.7º y 8º, 7.7 (capacidad para ser parte y procesal); 11 (legitimación); 15 (intervención procesal); 221, 222.3.I (efectos de la sentencia); 256.1.6º, 261.5º (diligencias preliminares) y 519 LEC (ejecución de la sentencia), que serán objeto de análisis en esta ponencia.

## **Repensar o Processo em litígios de consumo no ordenamento jurídico português**

**Paulo Duarte**

Advogado

Vice-Presidente do Conselho Regional do Porto da Ordem dos Advogados

1. Repensar o processo, em geral, a partir das suas funções: dizer o direito ou resolver o litígio?
2. Dois exemplos da resistência da comunidade jurídica portuguesa à mudança de hábitos no processo: a audiência prévia e os temas da prova.
3. As especificidades dos litígios de consumo, nas suas dimensões individual e colectiva: eficiência e desincentivo à litigância; a importância da "arbitragem necessária" em matéria de serviços essenciais.
4. O subaproveitamento da "class action" "à portuguesa".
5. "Plaidoyer" pela obrigatoriedade da intervenção de advogado nos litígios de consumo.
6. Duas soluções do direito processual arbitral "amigas" da resolução de litígios de consumo: a variabilidade do objecto do processo e a possibilidade de dispensa de fundamentação.
7. Necessidade de um processo especial de consumo?

## **Litígios transfronteiriços de consumo: a nova Plataforma ODR**

**Cristiana Teixeira Santos**

Doutora em Direito, Ciência e Tecnologia

Nesta sessão, apresentamos o Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 (Regulamento RLL) que veio implementar a plataforma europeia de resolução de litígios em linha - a "plataforma de ODR". Esta plataforma consiste num mecanismo que assume a forma de um sítio Web interactivo com um ponto de entrada único para os consumidores e comerciantes que pretendam resolver extrajudicialmente determinados litígios. São dirimidos litígios que ocorram no âmbito da venda de bens ou prestação de serviços transnacionais em linha por um comerciante estabelecido num Estado-Membro a um consumidor residente noutro Estado-Membro. Vamos apresentar o funcionamento da plataforma RLL, e as quatro fases principais: apresentação da reclamação, acordo quanto à entidade de resolução de litígios, tratamento da reclamação pela entidade de resolução de litígios, resultado e encerramento da reclamação. Abordaremos outros sistemas de RLL de primeira, segunda e terceira geração actualmente em vigor.

## PAINEL III – LITÍGIOS DE CONSUMO E ARBITRAGEM

### **Sistema Arbitral de Consumo em Espanha**

**Esther Pillado González**

Catedrática de Derecho Procesal da Universidade de Vigo.

Dentro de las prioridades de la Unión Europea destaca la necesidad de garantizar al consumidor el acceso a medios jurídicos rápidos, sencillos, eficaces y poco costosos en caso de vulneración de sus derechos. Para ello se proponen esencialmente dos vías complementarias para los consumidores: de un lado, simplificar y mejorar los procedimientos judiciales; de otros, implementar y potenciar procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos (arbitraje y mediación). A la implementación y potenciación de estos procedimientos extrajudiciales tienden fundamentalmente las Recomendaciones (98/257/CE) y (2001/310/CE). España atendió a estas Recomendaciones potenciando mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos en materia de consumo: fundamentalmente, el arbitraje que incluye la posibilidad de mediación previa. Así se aprobó el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. El objeto del arbitraje de consumo se centra en los “conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor” que versen sobre materias de libre disposición para las partes; se excluyen los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. Se trata de un arbitraje voluntario (exige convenio arbitral siendo de gran relevancia la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo de las empresas o profesionales), institucional y público, además de gratuito. A esto se añade que es unidireccional, esto es, solo para reclamaciones de consumidores y usuarios contra empresarios o profesionales y normalmente será de equidad, salvo que las partes soliciten arbitraje en derecho.

El Sistema Arbitral de Consumo se organiza, fundamentalmente, a través de las Juntas Arbitrales de Consumo (que deciden sobre las solicitudes de arbitraje); la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo (que establecen criterios homogéneos en el Sistema Arbitral de Consumo y resuelven los recursos de admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje); el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo (que asume funciones de representación y participación en materia de arbitraje de consumo) y los órganos arbitrales (que conocen de los procedimientos de arbitraje y dictan el laudo).

## **Transposição da Directiva 2013/11/EU - Enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Espanha.**

**María Dolores Fernández Fustes**

Professora Contratada Doutora de de Direito Processual da Universidade de Vigo

La protección de los consumidores se ha convertido en una de las prioridades de la Unión Europea. Así, la Comisión en su comunicación, de 13 de abril de 2011, al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y al Comité de Regiones titulada “Acta del Mercado Único Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza «Juntos por un nuevo crecimiento»” sitúa como una de éstas prioridades “los consumidores como actores del mercado único” y como medida clave la legislación sobre resolución alternativa de litigios, señalando que “el objetivo es garantizar la puesta en marcha de vías de recurso extrajudiciales que, además de posibilitar una solución fácil, rápida y barata para los consumidores, permita preservar las relaciones de las empresas con su clientela”. La apuesta más clara de la Unión Europea por los sistemas alternativos de solución de litigios ha sido la aprobación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE y el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. El art. 25 de la Directiva 2013/11/UE dispone que “los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 9 de julio de 2015”. Con la finalidad de cumplir este mandato, el Consejo de Ministros aprobó el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo. Precisamente, nuestra intervención se centrará en realizar un análisis crítico de dicho Anteproyecto.

## **Transposição da Directiva 2013/11/EU - Enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal.**

**Mário Frota**

Presidente da apDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo

Transpor não é transcrever.

Menos ainda replicar os desacertos conceituais que a Directiva encerra. V.g., o da equidade. Numa perturbação que confunde os espíritos e introduz elementos de incerteza no ordenamento.

Como não é feliz a sistemática adoptada no diploma português de transposição.

Dever-se-ia ter consignado o precipitado de princípios numa sequência lógica e não os apresentar num emaranhado pouco perceptível, entre procedimentos e princípios.

Ter-se-á perdido uma oportunidade de ouro para definir um conjunto de regras quer em torno da conciliação ex aequo et bono, quer no da mediação, a exigir um regime próprio - face à mediação em geral - ante as especificidades necessariamente que postula. Como no tocante à arbitragem, já que é de arbitragem institucional que se trata, que não ad hoc. Reservando, pois, a cada uma das figuras um capítulo distinto.

Estabelecendo no domínio da arbitragem a distinção entre voluntária e necessária. Conceituando, pois, as distintas vertentes de forma perceptível. E abrindo a arbitragem necessária aos serviços públicos essenciais fora de catálogo, como de há muito se vem reclamando.

E, no essencial, aprovar um regulamento com o fito de uniformizar procedimentos e regras processuais, v.g., a competência em razão do valor e as tabelas de encargos e suas isenções, aspectos divergentes que tendem a favorecer uns em detrimento de outros.

Abrindo-se, é facto, a porta à criação de novos tribunais arbitrais de molde a contemplar cada um dos distritos (em 18 só 6 se acham dotados) e ampliando-se a estrutura do Tribunal Arbitral Nacional ante as fragilidades que assustadoramente revela. Por forma a criar uma REDE efectiva e eficiente em benefício dos litigantes. Com particular realce para os tribunais necessários, com o imprescindível concurso das entidades regulatórias no processo implicadas. Haja imaginação!

Lamentável é que o não tenham feito!

## **Mediação de Conflitos de Consumo**

**Cátia Marques Cebola**

Professora Adjunta Doutora em Direito do Instituto Politécnico de Leiria  
Directora do Centro de Investigação em Estudos Jurídicos (CIEJ) do IPL

Em Portugal a aplicação de meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo tem sido protagonizada, em grande medida, pelos Centros de arbitragem de conflitos de consumo, que adotam um modelo faseado de resolução dos litígios (multistep conflict resolution), caracterizado por promover, numa primeira etapa, a tentativa de obtenção de acordo pelas partes através de mediação e/ou conciliação e, frustrados os objetivos desta fase, proceder ao julgamento arbitral do litígio.

As estatísticas dos Centros de arbitragem de conflitos de consumo permitem concluir que uma grande percentagem das reclamações do consumidor termina com o acordo entre as partes, o que revela a importância da mediação na obtenção de uma solução dialogada e célere do litígio.

Importará, assim, perceber quais as características da mediação de conflitos de consumo protagonizada pelos Centros de arbitragem em Portugal, mas também qual o atual enquadramento legal deste mecanismo, que navega na confluência de normas da Lei n.º 29/2013 de regulamentação da mediação e da Lei 144/2015 de regulamentação da resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Existirá verdadeira mediação de consumo em Portugal? Se sim quem a pode promover e em que termos? Be or not to be é a questão que relativamente à mediação de conflitos de consumo em Portugal se impõe dar resposta.

## PAINEL IV – SOBREENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES

### **Impacto económico e social do sobreendividamento dos consumidores**

**Ana Esther Castro**

**José Francisco Teixeira**

Professores Titulares do Departamento de Economia Aplicada. Universidade de Vigo

En los años previos al estallido de la Gran Recesión se configuró un escenario en la economía española que elevó los niveles de endeudamiento de las familias hasta niveles históricos. El clima de euforia que generó el contexto expansivo de los primeros años de la década de 2000, impulsó el crecimiento de los gastos en consumo e inversión inmobiliaria de las familias muy por encima de su creciente capacidad de financiación. Como consecuencia, el recurso al endeudamiento fue inevitable y se expandió así como las expectativas de expansión económica se retroalimentaban con la sucesión de favorables ejercicios económicos. Entre el conjunto de variables de oferta y demanda que propiciaron este escenario explosivo destacan el crecimiento de la renta familiar disponible y el contexto de bajos tipos de interés que posibilitó la adhesión de España al área euro. Del conjunto del crédito concedido destaca el desmesurado crecimiento del crédito para la adquisición de vivienda, que, aunque ya mantenía una tendencia creciente desde principios de los años noventa, se intensificó a partir de 2003. El crecimiento de la demanda de vivienda y de sus precios, que aceleraron su dinámica durante los años posteriores, dibujaron un contexto que acabó resultando fatal para la estabilidad financiera de las familias. El comienzo del proceso recesivo se puso en marcha a partir de 2008 cuando la vulnerabilidad de las familias alcanzaba niveles record. A partir de ese momento se frenó repentinamente la dinámica anterior y se inició un forzado proceso de desapalancamiento que tuvo hondas repercusiones macroeconómicas. La contracción del PIB que se produjo desde 2009 hasta 2013 llegó hasta el 8% y dio lugar a un proceso recesivo de dimensiones desconocidas en la historia reciente. Como consecuencia, los factores de impulso del endeudamiento se convirtieron, de repente, en factores de ajuste, en especial, la disminución de la renta familiar disponible y la contracción de la oferta de nuevo crédito. Las familias, obligadas a hacer frente a la devolución de las deudas contraídas, en el nuevo contexto de incremento del desempleo y disminución de sus ingresos, se vieron forzadas a disminuir su gasto en consumo hasta el punto de que se evidencia un incremento del riesgo de pobreza y de exclusión social. La recuperación del ritmo de actividad económica en los últimos años alivió los efectos de la crisis. Ahora bien, dada la magnitud de los desequilibrios, casi una década después de que este proceso se pusiese en marcha, todavía permanece.

## Regime jurídico do sobreendividamento em Portugal

**Francisco Duarte**

Administrador Judicial

Falar de sobreendividamento é falar das situações em que o devedor se vê impossibilitado, de forma duradoura, de pagar o conjunto das suas dívidas. Com o mesmo sentido são por vezes utilizados o termo insolvência, embora este seja conceito eminentemente jurídico, o que nem sempre sucede com o conceito de sobreendividamento que nalguns casos é apenas um conceito social ou económico.

Pode dizer-se que, enquanto a insolvência se reporta a uma realidade de insuficiência financeira encarada do ponto de vista das consequências para os credores, a expressão sobreendividamento é utilizada para referir a insolvência do ponto de vista do devedor e da sua família, emergindo, pois, como uma abordagem nova e socialmente comprometida.

São causas do sobreendividamento, a perda do emprego, a degradação das condições laborais, a perda das fontes de rendimento primárias e a falta de apoio social no desemprego.

Esta situação leva os devedores a inventarem estratégias para continuarem a pagar: esgotar poupanças pessoais e de familiares, reduzir gastos e padrões de consumo, contrair novos créditos a taxas de juro muito elevadas, esgotar os plafonds dos cartões de crédito e entrar em incumprimento. A mediação de dívidas e o plano de pagamentos não são a solução para todos os sobreendividados. Só o serão para aqueles que possuam um rendimento estável, capaz de proporcionar um valor que possa ser direcionado para o pagamento aos credores, e que tenham bens que pretendam preservar ou que possam oferecer como garantia adicional.

Outros, porém, sofrem de uma carência de meios financeiros, pouco ou nenhum património para liquidar e uma situação profissional instável e precária. Para estes casos, a resposta terá de ser de outro tipo e neste caso a experiência comparada sugere o processos de insolvência combinada com o perdão de dívidas, o chamado incidente de exoneração do passivo restante.

É sobre esta temática que me vou debruçar na minha apresentação, o sobreendividamento na perspetiva jurídica, analisando a solução no prisma do processo de insolvência com o perdão de dívidas.



## **Regime jurídico do sobreendividamento em Portugal**

**Natália Nunes**

**Coordenadora do Gabinete de Protecção Financeira da DECO**

A gravidade das consequências socioeconómicas do sobre-endividamento tem levado os Estados a procurarem soluções de prevenção e/ou tratamento do fenómeno do sobre-endividamento, através da adoção de várias abordagens quer judiciais e quer extrajudiciais.

Entre nós e em termos extrajudiciais, como meios alternativos de resolução de litígios encontramos os procedimentos introduzidos pelo Decreto Lei nº 227/2012 dirigido às instituições de crédito e que visam a prevenção e o tratamento dos riscos de sobre-endividamento de contratos de créditos, longe de se encontrarem isentos de críticas e de alcançarem os objetivos que se propuseram.

Também a criação dos sistemas de apoio ao sobre-endividamento representam um conjunto de mecanismos, colocados à disposição de pessoas sobre endividadas, por entidades cuja atividade, reconhecida pelo Ministério da Justiça, tem como objetivo aconselhar, informar e acompanhar a elaboração de um plano de pagamentos, através de procedimentos de conciliação ou de mediação.

A criação destes mecanismos pretendeu: Promover a reconstituição da situação financeira do executado de forma sustentada; Recuperar créditos que de outra forma não seria possível; Criar uma ligação entre o sistema de justiça e as entidades que prestam apoio ao sobre-endividamento.

No que respeita ao tratamento judicial do sobre-endividamento este está previsto no Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas (CIRE) que, não sendo exclusivamente pensado para as pessoas singulares contém disposições que lhe são dedicadas, prevendo a possibilidade de apresentação de um plano de pagamentos ou, na sua impossibilidade, a possibilidade da exoneração do passivo restante: durante um prazo de cinco anos os rendimentos que o devedor venha a auferir são cedidos a um fiduciário, decorrido esse prazo, as dividas que não tenha sido possível liquidar são declaradas extintas, e é concedida a exoneração do passivo restante.

Também, este regime merece várias críticas num momento em que a percentagem das insolvências de pessoas singulares declaradas no terceiro trimestre de 2016 foi de 74,2% do total.

## **A experiência dos Centros de Arbitragem Institucionalizada do Consumo**

**Fernando Viana**

**Ana Margarida Ferreira da Silva**

Directores do CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo  
(Tribunal Arbitral de Consumo)

Em 15 de março de 1997 (data que celebra o dia mundial dos direitos do consumidor) nasceu o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo. Este Centro de Arbitragem surgiu da necessidade de dar uma resposta rápida e eficaz ao crescimento da conflitualidade na área do consumo, face à ausência de uma resposta efetiva pelos tribunais judiciais.

Um ano antes tinha sido publicada a lei de defesa do consumidor, onde se prescrevia a criação de centros de arbitragem para “dirimir os conflitos de consumo”.

Foi em novembro de 1989, em Lisboa, que surgiu o primeiro destes mecanismos de resolução de conflitos especializados na área do consumo em Portugal, promovido pela Comissão Europeia como Projeto Piloto de Acesso Simplificado à Justiça, com a designação de Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

Na sequência, face ao êxito, outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC) foram surgindo um pouco por todo o país: o CICAP (Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto) em 1992; o CACDC (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra), também em 1992; o TRIAVE (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave), em 1997; O CIMAAL (Algarve), em 2000; o CACC-RAM (Madeira) em 2005 e o CNIACC, (Centro de Arbitragem supletivo, tendo em vista resolver os conflitos de consumo com origem em regiões do país que não disponham de acesso a um centro de arbitragem), com a gestão processual assente em Lisboa e que inicia a sua atividade em 2009.

A nossa intervenção vai perpassar a experiência do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo, ao longo destes 20 anos que leva de existência, procurando situá-la no quadro da rede de arbitragem de consumo em Portugal e da evolução legislativa que a delimita e potencia.

## Justiça Colaborativa nos Litígios de Consumo

**Marcello Rodante**

Advogado colaborativo e Mediador de conflitos

Atualmente diversos países e Estados enfrentam uma questão similar: a judicialização dos conflitos em uma escala colossal.

Para lidar com essa situação, a qual deixa tanto as partes quanto os advogados em um contexto de insegurança jurídica, desgaste financeiro e emocional e, ainda, em um cenário inapropriado para a manutenção das relações sociais, o Direito vem se reinventando e abrindo as portas para abordagens antes não tão consideradas. Nos Estados Unidos, no Canadá, na França, na Espanha, no Brasil e em diversos outros países, justamente por essa razão, vem crescendo o conceito de Direito Colaborativo. Uma forma que privilegia o real interesse das partes, o diálogo entre os envolvidos, o olhar interdisciplinar e a busca dos melhores resultados, mediante construção de consenso e negociações estruturadas. Os melhores resultados tendem a serem obtidos quando os advogados e as partes são capazes de criar elementos comuns, metodologias claras, processos de cooperação, abertura e reciprocidade - mesmo diante de grandes impasses e divergências.

Como forma de compreender essa metodologia, a história desse novo movimento, seu conceito e suas peculiaridades, realizaremos um workshop nos dias 03 e 04 de abril, com o advogado colaborativo Dr. Marcello Rodante, co-fundador e diretor do Instituto Brasileiro de Práticas Colaborativas. Venha fazer parte desse projeto e auxiliar na construção de novos pilares dentro do sistema jurídico nacional.

## CALL FOR PAPERS-RESUMOS DAS COMUNICAÇÕES

### PAINEL I – PARADIGMA ACTUAL DO DIREITO DO CONSUMO NA UNIÃO EUROPEIA

#### **Direitos do consumidor face à desconformidade do bem: hierarquia ou alternatividade?**

**Miguel Cunha Machado**  
Mestre em Direito. Advogado

#### **O CASO CONCRETO**

A evolução da actual sociedade económica, enquanto sociedade de consumo, tem precipitado perturbações contratuais provocadas pelo cumprimento defeituoso, levando a que, frequentemente, estejamos perante situações em que o consumidor tem a necessidade de invocar os meios de defesa ao seu dispor com o fito de repor a conformidade dos bens adquiridos, através da reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato.

Ao contrário da Directiva 1999/44/CE, o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8/04 que procedeu à sua transposição, não estabelece, pelo menos expressamente, uma hierarquia entre os vários direitos ao dispor do consumidor.

Neste conspecto, sucede amiúde uma questão que não se afigura, de *iure constituto*, inequívoca: o consumidor deverá obedecer a uma hierarquia ou tem libera electio entre as várias vias?

Por conseguinte, bifurca a doutrina e jurisprudência trilhando caminhos diversos, ora admitindo a existência de uma hierarquia, ora pugnando pela alternatividade dos meios de reacção.

#### **EXISTÊNCIA DE HIERARQUIA**

Existe doutrina e jurisprudência que defende a existência de hierarquia ente os vários direitos. Para o efeito, sustentam que o profissional é que tem mais conhecimentos sobre o bem ou serviço, devendo por essa razão, caber-lhe a escolha. Concomitantemente, defendem que deverá ser dada prevalência às situações que permitam a manutenção dos negócios jurídicos e que o próprio artigo 4.º possui uma ordem sequencial e não arbitrária. In fine, defendem ainda que deverá ser realizada uma interpretação em conformidade com a Directiva, impondo-se a hierarquização como uma solução de bom senso.

#### **ALTERNATIVIDADE**

De outra banda, a principal argumentação contra o estabelecimento de uma hierarquia no exercício dos direitos centra-se na letra do artigo 4.º do DL 67/2003, quando confrontada com o artigo 3.º da Directiva.

Para além disso, na lei pretérita, maxime na Lei 24/96 - Lei de Defesa do Consumidor - não existia qualquer hierarquia, fluindo do preâmbulo do DL em apreço que “preocupação central que se procurou ter sempre em vista foi a de evitar que a transposição da directiva pudesse ter como consequência a diminuição do nível de protecção já hoje reconhecido entre nós ao consumidor”. Deste modo, esta corrente defende que o legislador não procedeu a qualquer hierarquização dos

direitos conferidos ao credor, onde a escolha está adstrita ao consumidor, desde que não estejamos perante uma situação em que a execução se revele impossível ou constitua abuso de direito.

### POSIÇÃO ADOPTADA

Na minha exposição proponho-me a defender que a alternatividade pura não é defensável, porquanto, salvo devido e natural respeito por douta opinião em contrário, o preceito legal em apreço estará ainda dependente de outro limite, mormente o da verificação dos pressupostos do direito que se visa exercer. De facto, a resolução do contrato, tendo em vista a destruição do vínculo contratual, está efectivamente dependente de um incumprimento grave ou de uma violação fundamental do contrato de compra e venda, pelo que nem todo o inadimplemento permitirá a sua extinção.

A título meramente exemplificativo, não considero que o direito de resolução do contrato seja lícito quando o defeito seja de escasso relevo. Saliente-se ainda que com a ressalva expressamente consagrada no artigo 4.º n.º 5 referente aos casos de impossibilidade e de abuso do direito, podemos afirmar que a hierarquização acaba, em última instância por suceder.

## **El Concepto de Consumidor en el Ámbito de la Unión Europea: Legislación Española Estatal y Autonómica**

**Teresa Estévez Abeleira**

Doctora en Derecho. Abogada y Profesora asociada da Universidad de Vigo.

El concepto de consumidor y usuario en la legislación española sectorial se refiere a las personas físicas y a las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen con un propósito y en un ámbito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión al entablar una relación de consumo con un empresario, diferenciándose de la normativa comunitaria al añadir los usuarios a los consumidores y al incluir en el concepto a entidades diferentes de las personas físicas. Mayor sintonía con las Directivas comunitarias muestra el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de conflictos de consumo al limitar a las personas físicas el concepto de consumidor, aunque reconociendo la posibilidad de acceder a entidades de resolución alternativa de conflictos a las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúan sin ánimo de lucro.

Se omite en el concepto de consumidor cualquier referencia al objeto de la relación de consumo - bienes y servicios que se destinen a un uso personal, familiar o doméstico, sin incorporarlos ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros- y al empresario. El consumidor que residualmente y de manera sobrevenida destina el bien a un uso profesional es acogido por la legislación protectora de consumidores, criterio no compartido por la Ley gallega 2/2012, de 28 de marzo. El empresario debe actuar en el ámbito de su actividad empresarial con habitualidad.

En particular, la ley gallega apuesta por un concepto de consumidor complejo y descriptivo, ampliando la noción legal, incluso, a las personas a las que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, para uso o consumo personal, familiar o colectivo.

## **Impacto da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, nos centros de arbitragem de conflitos de consumo portugueses (CACC)**

**Ana Margarida Rodrigues Ferreira da Silva**

Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Presidente do Conselho de Administração do CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo Doutoranda na Universidade de Vigo

A começou a vigorar no dia 23 de setembro de 2015, sendo já possível identificar, neste ano e meio de vigência, o impacto que a mesma tem vindo a provocar nos centros de arbitragem de conflitos de consumo portugueses (CACC).

À luz desta abordagem destacamos os seguintes aspetos:

- O aumento significativo do recurso à figura da adesão plena, por parte dos agentes económicos, o que se explica, a montante, pela consagração do dever de informação previsto no art.º 18.º do diploma em análise. Verifica-se também, a jusante, um aumento do volume processual dos CACC, reflexo quer do crescente número de adesões plenas, quer do cumprimento do referido dever de informação, aumento este que foi notório ao longo do ano de 2016, mantendo-se esta tendência de crescimento no primeiro trimestre de 2017.
- A harmonização de procedimentos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem, exigida pelo art.º 4.º, n.º 1 da lei em análise, e concretizada através da alteração dos regulamentos dos vários CACC, aproximando-os e adaptando-as às exigências da nova lei, em especial no que concerne à competência em razão do valor, unidirecionalidade e gratuidade ou cobrança de taxas de valor reduzido.
- A transparência, resultante da obrigação imposta aos CACC de manterem um sítio eletrónico na internet (art.º 6.º e art.º 9.º), considerado um mecanismo fundamental de divulgação dos CACC, de informação ao consumidor e de acessibilidade através da possibilidade de submissão de reclamações informaticamente.
- Por último, o grande desafio que a nova lei trouxe prende-se com a questão da sustentabilidade financeira dos CACC, tornando ainda mais premente a necessidade urgente de uma definição clara, por parte da tutela, no que concerne ao seu financiamento.

## **La protección de los consumidores hipotecarios. Un estudio comparado entre España y Portugal**

**Paula Martínez Molares.**

Abogada en ejercicio especializada en derecho mercantil y bancario. Alumna del Programa de Doctorado de Gestión y Resolución de Conflictos, Universidad de Vigo

Análisis de la reciente legislación y jurisprudencia de la UE sobre cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios, realizando un estudio comparado acerca de la protección de los consumidores hipotecarios en España y Portugal y el nivel de adaptación de las directrices europeas al derecho interno.

### **PAINEL III – LITÍGIOS DE CONSUMO E ARBITRAGEM**

#### **Serviços Públicos Essenciais e Arbitragem Necessária**

**Flávia Alves**

Mestranda em Solicitadoria Empresarial – IPCA

Os serviços públicos essenciais são aqueles que mais reclamações trazem e também que mais litígios causam. A Lei 23/96, de 26 de Julho, prevê como serviços públicos essenciais o serviço de fornecimento de água, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos. A Lei nº 23/96 prevê, no art. 15º, n.º 1, que “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 conflitos de consumo legalmente autorizados.”

Pretende-se analisar o âmbito de aplicação e interpretar o sentido dado à «arbitragem necessária no caso de litígios no âmbito dos serviços públicos essenciais.



## PAINEL IV – SOBREENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES

### **Pessoas Singulares em Situação Económica Difícil – Perspectiva de Mudança**

**Diana Leiras**, Doutoranda em Direito e **Lurdes Varregoso Mesquita**,  
Doutora em Direito  
Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

A conjuntura actual tem alertado o Estado para a necessidade de incrementar, ou pelo menos preservar, o crescimento económico. Essa tarefa passa, designadamente, por se implementarem meios que assegurem o equilíbrio e a manutenção do tecido empresarial. Na Resolução do Conselho de Ministros n.º 42/2016, de 14 de julho, foi aprovado o Programa Capitalizar de 2016, tendo em vista a criação de medidas enquadradas em áreas estratégicas de intervenção, designadamente a Reestruturação Empresarial. No Conselho de Ministros do passado dia 16 de março, foram aprovadas medidas inseridas nesse pilar, actualmente em fase de consulta pública, que revelam, por um lado, uma intenção clara de extrajudicialização e desburocratização dos meios necessários à recuperação das empresas e, por outro, à «privatização da execução» de garantias constituídas. Neste contexto, é criado o Processo Especial para Acordo de Pagamento que visa proporcionar, às pessoas singulares ou colectivas que não sejam empresas e comprovadamente se encontrem em situação económica difícil ou em situação de insolvência meramente iminente, a «negociação» de um acordo de pagamento, mediante a intervenção de um administrador judicial provisório ou conseguido extrajudicialmente, evitando o processo de insolvência (arts. 222.º-A a 222.º-I, que se propõe sejam aditados ao Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas). É um mecanismo no qual há intervenção do tribunal e do administrador judicial provisório, mas que se baseia na negociação e visa a obtenção de um acordo extrajudicialmente que, uma vez homologado, proporcione ao devedor uma solução de compromisso que o ajude a recuperar a sua situação económica.

A criação deste mecanismo permite constatar a preocupação do legislador em criar um instrumento alternativo e próprio para as pessoas singulares, em substituição do Processo Especial de Revitalização (PER); a intenção de motivar o recurso a medidas de recuperação antes da declaração de insolvência, com protecção do devedor face a acções de cobrança a propor e pendentes; a opção pela via negocial e extrajudicial, ainda que em ambiente judicial, como meio de evitar a insolvência e os seus efeitos negativos na vida das pessoas e na economia.

## **O sobreendividamento do consumidor perante as instituições financeiras: fatores e mecanismos de proteção legal**

**Isa António**

Doutora em Direito. Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo

Em Portugal, verificamos que o fenómeno de desregulação financeira contribuiu para o sobreendividamento do consumidor e para as insolvências pessoais, das famílias e das empresas. As instituições financeiras de concessão de crédito e, inclusive, empresas que comercializam bens de consumo, impelem o consumidor à celebração de contratos de crédito, os quais são contratos de adesão. Estes contratos revestem especial “perigo” para o consumidor, porquanto para além de serem unilateralmente redigidos pela empresa - pensados em função dos interesses económicos desta -, acresce o desrespeito pelo cumprimento dos princípios de lealdade, boa-fé e de veracidade na prestação de informações essenciais à tomada de decisão livre e esclarecida dos consumidores (v.g. taxas de spread, TAEG, TAN, grau de vinculação).

Elencamos como especiais fatores para o sobreendividamento do consumidor e das insolvências das famílias e das empresas “em cascata”: a) o incentivo desregulado ao crédito; b) violação do dever de avaliação da solvência do consumidor; c) a violação do dever de aconselhamento financeiro; d) a subscrição de contratos swap para efeitos de concessão de crédito para aquisição de imóvel; e) a exigência de garantias pessoais e reais, os quais revestem, na sua vasta maioria, uma clamorosa desproporção face ao montante do crédito que visam acautelar; f) a renúncia ao benefício da execução específica do fiador e de outros direitos legalmente reconhecidos.

Como forma de colmatar as lacunas ao nível da proteção jurídica do consumidor foram forjadas “novas” garantias e instrumentos de apoio ao cliente bancário sobreendividado, como o “Plano de Ação para o Risco de Incumprimento”, o “Procedimento Extrajudicial de Regularização da Situação de Incumprimento”, vislumbrando-se ainda a criação de um regime específico para a recuperação extrajudicial de recuperação de empresas e da figura do respetivo “mediador”. Escasseiam, porém, mecanismos efectivos de responsabilização destas instituições financeiras que atuam (ainda) de modo desregulado.

## ENCERRAMENTO DAS JORNADAS

### **Lurdes Varregoso Mesquita**

Doutora em Direito

Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

Primeiro, os meus cumprimentos e agradecimentos:

- Ao IPCA e à Escola Superior de Gestão, nas pessoas do Senhor Presidente do IPCA e da Senhora Directora da ESG, assim como da Senhora Directora do Departamento de Direito, que aceitaram acolher e apoiar estas Jornadas
- À Universidade de Vigo, na pessoa da Senhora Directora do Departamento de Direito, Catedrática Doutora Esther Pillado González, por quem tenho amizade, respeito e admiração pessoal e profissional. Presto-lhe um agradecimento especial, pelo seu empenho e colaboração nesta iniciativa. Este foi um trabalho conjunto. Como outros, aliás, que temos realizado. Posso atestar que há felizes acasos académicos. Quando nos cruzamos com Pessoas que passamos a ter como referência no nosso percurso, isso significa que têm valor e acrescentam valor. E a Professora Esther, se assim me permite chamar, é uma das minhas referências.
- A todos os Oradores que aceitaram este desafio e que aqui nos deixaram o seu conhecimento e nos fizeram reflectir sobre os temas de Direito do Consumo e Resolução de Litígios de Consumo. Pelo serviço que prestaram a toda a comunidade académica e a todos os participantes, o qual sairá reflectido
- Aos meus Colegas Moderadores, pela colaboração.
- Aos Parceiros deste evento: ao CIED – Centro de Informação Europe Direct, como símbolo da União Europeia no IPCA e em Barcelos. E como a União Europeia tem sido motor nestas questões do Consumo e do Consumidor! À Factor Ordem e à CGD que nos apoiaram, à FCT que igualmente confiou nesta reunião científica transfronteiriça; e à DECO que também se associou às Jornadas.
- Ao Mário Ferreira, à Fernanda Pereira e a todos os Serviços da ESG que se ocuparam de tarefas imprescindíveis à concretização deste trabalho.
- Aos meus Alunos, de Licenciatura e de Mestrado, e à Comunidade Externa que aqui participou. É para Eles e por Eles que se realizam estes projectos.

Mas, esta intervenção tem o propósito de fazer o balanço das I Jornadas Internacionais Resolução de Litígios de Consumo. Este ano, o tema escolhido foi “Entre o Processo e a Arbitragem”, em especial numa perspectiva de partilha das matérias entre diferentes ordenamentos. É assim que se enriquece e se constrói o conhecimento.

Estou certa de o termos conseguido!

Qual era o objectivo? Partir do Direito do Consumo e analisá-lo como instrumento de protecção do consumidor, nas novas formas que vai adoptando e de acordo com as vertentes que surgem em consequência das actuais exigências sociais e da evolução tecnológica. Por outro lado, certos da inevitabilidade dos litígios, avaliar a mais adequada forma de resolução dos mesmos. Aqui está a tarefa do Processo, não na sua acepção restritiva e redutora de processo judicial, mas antes na sua função de instrumento de Acesso à Justiça, tomando este direito fundamental como aquele que

proporciona a todo o cidadão o mecanismo, de natureza pública ou privada, processual, procedimental ou extrajudicial que sirva mais adequada e eficazmente os interesses das Partes envolvidas. Isto sem que, incondicionalmente, sejam asseguradas as garantias e os princípios fundamentais.

O correr dos tempos não permite a estagnação jurídica. Os profissionais forenses deparam-se com os desafios decorrentes da evolução legislativa. Por isso, a tarefa de todos é aplicar o Direito mas, sobretudo, construir o Direito.

Pela parte das instituições de ensino superior, a sua função é igualmente a de dar o seu contributo. Como dizia Sophia de Mello Breyner, por ocasião do seu discurso na Assembleia Constituinte de 1975: «“A cultura não existe para enfeitar a vida, mas sim para a transformar – para que o homem possa construir e construir-se em consciência, em verdade e liberdade e em justiça.” (2.9-75). A luta fundamental não deveria ser por uma “liberdade especializada”, mas pela liberdade de expressão e de cultura. E, a propósito, invocava o terrível grito pronunciado no paraninfo da Universidade de Salamanca perante Unamuno: “Morra a Inteligência!”, para que nunca mais fosse possível ouvi-lo. Preferia uma relação limpa e saudável na cidade das pessoas. “Não queremos opressão cultural. Também não queremos dirigismo cultural. A política sempre que dirigir a cultura engana-se”. Premonitoriamente, Sophia deixava claro um sentido essencial para a interpretação da Lei Fundamental de 1976 – em que a liberdade é a pedra angular, contra unicidades e dogmatismos. **“Nenhuma forma de cultura se pode atribuir o direito de destruir ou menorizar outras formas de cultura”**. Mas Sophia também falou da educação como objectivo essencial ligado à cultura. **“Ensinar é pôr a cultura em comum e não apenas a cultura já catalogada e arrumada do passado, mas também a cultura em estado de criação e de busca”**. E que deve ser a liberdade de aprender e ensinar senão a procura de “novas formas de ensino que possam procurar, ensaiar e inventar”, em nome de um “ensino livre onde nenhuma iniciativa seja desperdiçada”?» (Guilherme d’Oliveira Martins, Colóquio Internacional Sophia de Mello Breyner, Fundação Calouste Gulbenkian, 27 e 28 de Janeiro de 2011)

Para que assim seja, faço Votos de que estejamos a finalizar as primeiras de uma série de outras Jornadas.



ISBN: 978-989-99861-0-7