

A Voluntariedade na Submissão às Tentativas de Conciliação e Arbitragem – Os Centros de Informação de Consumo e Arbitragem

Por: José Carlos Fernandes Pereira

Presidente

AAAEDF – Associação dos Antigos Alunos do Externato Delfim Ferreira

jcarlospereira@netcabo.pt | www.netconsumo.blogspot.com



A Justiça é um bem que deve estar, em prazo razoável, ao alcance de todos os cidadãos,

no sentido que lhe atribui o desiderato do artigo 20.º da Constituição da República Portuguesa, no que ao acesso ao direito e aos tribunais para a defesa dos direitos concerne.

A administração da Justiça por meios alternativos para a mediação, conciliação e arbitragem de litígios, por meio de entidades privadas, competentes, imparciais e idóneas para intervirem na resolução de determinados conflitos, dentro de esferas de competência genérica ou específica, são uma necessidade reconhecida e estimulada pelo Governo e pela União Europeia. São ainda meios com reconhecidas potencialidades para o incremento de uma cultura da Cidadania e vantagens para uma maior acessibilidade à Justiça, qualificando-se como voluntários, de procedimentos fáceis, de resoluções rápidas, gratuitos e com sentenças eficazes.

A legítima expectativa de qualquer cidadão lesado é a de que o Estado assegure os mecanismos de reposição da justiça, seja entre cidadãos, seja entre o cidadão e entidades privadas, seja ainda entre aquele e entidades públicas.

No que respeita aos conflitos de consumo, o cidadão-consumidor e as entidades prestadoras de serviços ou fornecedoras de bens, têm à sua disposição alguns meios para a resolução dos diferendos.

Contudo, de pouco adiantará a criação de estruturas e a disponibilização de recursos materiais e humanos pelo Estado e suportados pelos contribuintes se aqueles se não mostrarem eficazes na realização da expectativa do cumprimento da Justiça e de uma necessária e efectiva resolução do conflito de consumo.

A equação é simples: nenhum consumidor confiará numa estrutura que não resolva de uma forma célere e económica o seu conflito de consumo, culminando num arquivamento, sem a esperada resolução.

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo são, além dos tribunais ou dos julgados de paz, uma das instâncias de resolução de conflitos que devem assegurar aos consumidores a expectativa da tutela efectiva e em tempo útil contra ameaças ou violações dos seus direitos.

Aqueles centros, de competência específica ou genérica, e de territorialidade nacional, regional, distrital ou concelhio, visam resolver extrajudicialmente os conflitos de forma directa e económica, informando o consumidor, mediando o diferendo, procurando uma conciliação ou, quando esta frustrada, emitindo uma sentença arbitral com força legal.

A garantia, a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores são uma das incumbências prioritárias do Estado, como refere a al. i) do art. 81.º da Constituição da República Portuguesa (CRP).

Por sua vez, o n.º 1 do art. 1.º da Lei do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (LC), estabelece como princípio geral a protecção do consumidor pelo Estado, Regiões

Autónomas e autarquias locais. No âmbito daquela lei, estabelece a al. g) do art. 3.º que o consumidor tem, entre outros, o direito “à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta”, preceito concretizado no art. 14.º, do qual o n.º 1 incumbe “aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objectivo de dirimir conflitos de consumo”.

A LC, quando estabelece como objectivo dos centros de arbitragem a dirimição dos conflitos de consumo, cria no consumidor a legítima expectativa de capacidade daquelas estruturas para uma efectiva resolução, o que nem sempre acontece.

Um dos caracteres que, em nossa modesta opinião, prejudicam a actuação dos centros de arbitragem, provocando algum descrédito nos consumidores, é a voluntariedade. Isto é, sendo a sujeição à arbitragem de cariz voluntário, é necessário que o prestador de serviços ou o fornecedor de bens, requerido no processo e notificado para a tentativa de conciliação, decisão arbitral e eventual julgamento, subscreva a convenção de arbitragem.

Como resultado, o consumidor, que tomou a iniciativa e contactou um centro de arbitragem com a expectativa da célere e económica resolução do conflito de que se queixara; que formalizou o processo de arbitragem; que recolheu e forneceu os dados e os elementos possíveis e ao seu alcance para a instrução do processo; que, após notificação, suportou os custos pessoais e profissionais para comparecer, acompanhado de testemunhas, à Tentativa de Conciliação e Arbitragem; sujeita-se a que, neste derradeiro momento, tudo se frustre e veja o seu processo arquivado.

E aquilo acontece, não raras vezes, apenas porque a contraparte - o prestador de serviços ou o fornecedor de bens – não

subscreve a convenção de arbitragem e, pura e simplesmente, não comparece à Tentativa de Conciliação e Arbitragem, sem, sequer, cumprir com uma regra elementar de urbanidade, que seria manifestar previamente essa sua intenção.

O caso de um consumidor, que submete o seu conflito de consumo com a BRISA – Auto-Estradas de Portugal, S.A. ao Centro de Arbitragem e Conflitos de Consumo do Porto, e, na expectativa de ser ressarcido por um dano sofrido, na Tentativa de Conciliação e Arbitragem, depara-se com o arquivamento do seu processo porque a contraparte não compareceu nem subscreveu a convenção de arbitragem, aumentando com alguma ironia o dano e o enriquecimento daquela empresa concessionária, dado que, para comparecer nesta sessão, o nosso consumidor teve ainda que suportar as despesas com portagens inerentes à sua deslocação, ilustra a necessidade absoluta de se ir mais além nesta matéria e ultrapassar alguns entraves.

Que soluções?

Importará, antes de mais, criar-se mecanismos legais que ultrapassem a jurisdição voluntária.

É, entretanto, fundamental que se obriguem os prestadores de serviços ou os fornecedores de bens a comunicar da intenção ou não em subscrever as convenções de arbitragem de que são notificados, por forma a que os centros possam, pelo menos, informar previamente o consumidor da frustração da Tentativa de Conciliação e Arbitragem e o consequente arquivamento.

Por outro lado, dever-se-ia promover com as empresas concessionárias de serviços públicos, com os prestadores de serviços de interesse económico geral e com os demais prestadores de serviços e fornecedores de bens de grande consumo, a subscrição de convenções de arbitragem para a resolução de conflitos nos

centros existentes para o efeito.

Com tais medidas, acautelar-se-iam melhor os interesses dos consumidores.

NB – O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, com sede em Guimarães, é um dos meios disponíveis.

Competência territorial: Municípios de Vieira do Minho, Póvoa de Lanhoso, Fafe, Guimarães, Vizela, Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde e Póvoa de Varzim

Competência em razão do valor: € 3.740,98