

**Jornal Negócios**

15-03-2019

**Periodicidade:** Diário

**Classe:** Economia/Negócios

**Âmbito:** Nacional

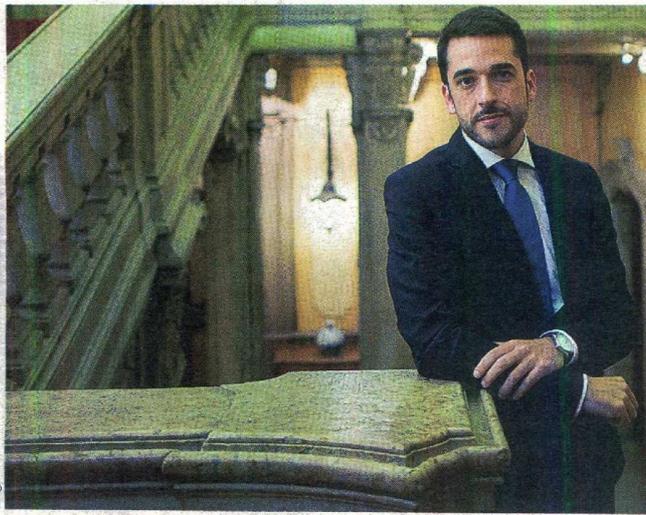
**Tiragem:** 12747

**Temática:** Economia

**Dimensão:** 5908 cm<sup>2</sup>

**Imagem:** S/Cor

**Página (s):** 1/6 a 11



**JOÃO TORRES**  
SECRETÁRIO DE ESTADO  
DO CONSUMIDOR

**“Serviços financeiros entram no livro de reclamações até maio”**

PRIMEIRA LINHA 6 a 11

sergio lenius

## PRIMEIRA LINHA DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

JOÃO TORRES SECRETÁRIO DE ESTADO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

# “Serviços financeiros entram no livro de reclamações até maio”

O Livro de Reclamações Eletrónico já recebeu mais de 80 mil queixas, desde a sua criação, em julho de 2017. Até ao final do primeiro semestre, deverá estar concluído o processo de inclusão de reguladores nesta plataforma.

**RAQUEL GODINHO**  
 rgodinho@negocios.pt

O Livro de Reclamações Eletrónico nasceu em julho de 2017. Atualmente são nove os reguladores que disponibilizam esta ferramenta, refere o secretário de Estado da Defesa do Consumidor. Até maio, também os serviços financeiros vão aderir, frisa João Torres.

### Qual é o balanço que fazem do Livro de Reclamações Eletrónico?

Neste momento, já nove entidades reguladoras aderiram. O processo começou com as entidades prestadoras dos serviços públicos essenciais, a ERSE, a ANACOM e a ER-SAR em julho de 2017.

### Como foi feita a adesão das restantes entidades?

Em julho de 2018, deu-se um novo passo no sentido da adesão do Turismo de Portugal e da ASAE. Em outubro, a Inspeção Regional das Atividades Económicas dos Açores (IRAE), em novembro, a Autoridade Regional das Atividades Económicas da Madeira (ARAE) e em dezembro,

a ANAC (Autoridade Nacional da Aviação Civil) e em janeiro de 2019 o IMPIC (Instituto dos Mercados Públicos do Imobiliário e da Construção). A Direção-Geral do Consumidor, que tem competências de regulação em matéria de publicidade, vai aderir, em princípio, entre o mês de março e o de abril.

### E que outras entidades vão ainda aderir?

Em março, é expectável a adesão do Infarmed e da PSP, que tem responsabilidades de regulação ao nível das empresas que prestam serviço de segurança privada. Os serviços financeiros vão aderir em abril e maio, a OMV (Ordem dos Médicos Veterinários) em maio e a ERS (Entidade Reguladora da Saúde) em maio também. O que significa que prevemos que este processo seja concluído no primeiro semestre de 2019.

### Quantas reclamações foram apresentadas?

Desde o seu lançamento em julho de 2017 e até ao final do ano de 2018, verificaram-se 80.473 reclamações. Na primeira fase, entre julho de 2017 e julho de 2018, tivemos 49.472 reclamações eletrónicas e, de julho de 2018 a dezembro de 2018, portanto, sensivelmente metade do tempo, tivemos 31.001 reclamações.

Isto significa que há uma tendência de crescimento na utilização do Livro de Reclamações Eletrónico, o que também não é indiferente ao alargamento de entidades reguladoras que disponibilizam este livro.

### O livro físico vai manter-se?

A ideia é não abandonar o livro de reclamações em formato físico. Do ponto de vista da política pública de defesa do consumidor, temos de intervir em diferentes perspetivas e em diferentes níveis e não podemos abandonar instrumentos que, muitas vezes, possam ser utilizados pela população em geral e que possam ser particularmente relevantes para os consumidores mais vulneráveis. Em termos do livro de reclamações em suporte físico, verificaram-se 377.851 reclamações no ano de 2018.

### No início do ano, passou a ser possível incluir elogios e sugestões no Livro de Reclamações Eletrónico. Como é que esta possibilidade está a ser recebida pelos consumidores?

Tudo aquilo que puder ser feito para criar um ambiente mais positivo e pedagógico na sociedade entre os consumidores e os operadores económicos é naturalmente bem-vindo. Não queremos relegar para um segundo plano o domínio da defesa do consumidor, mas entendemos que isto cria uma cultura positiva. Ainda não dispomos de dados. Tal como sucedeu ao Livro de Reclamações Eletrónico, há que dar algum tempo para maturar estas questões.

Uma das medidas que constava do OE para 2019 era a criação de um comparador de produtos financeiros. Como está esse trabalho?

Temos uma grande preocupação para com o domínio da literacia financeira. Já iniciei a ronda de contacto com entidades reguladoras e já tive oportunidade de me reunir com o Banco de Portugal e, nessa reunião, penso que se criaram boas bases para aprofundarmos um conjunto de instrumentos e preocupações no que diz respeito aos serviços financeiros. Não vamos abandonar nenhuma ideia que veio naturalmente de trás, aquilo que lhe posso dizer sobre essa matéria é que muito em breve serão conhecidos avanços em relação a essas propostas mais específicas. Como, aliás, estamos também a trabalhar noutras que foram anunciadas anteriormente, designadamente a plataforma única de resolução de contratos das telecomunicações. ■

## “União Europeia tem de nivelar por cima o sistema de proteção dos consumidores”

O secretário de Estado da Defesa do Consumidor sublinhou a necessidade de as autoridades europeias nivelarem “por cima” o sistema de proteção dos consumidores.

### é a importância de uma secretaria de Estado com esta designação?

Esta designação não existia na orgânica do governo, o que não significa que estas matérias não fossem acompanhadas. Faz todo o sentido termos um olhar atento às políticas públicas da defesa do consumidor no século XXI. Os consumidores portugueses têm acompanhado um

**“Na reunião com o BdP, foram criadas boas bases para aprofundarmos um conjunto de instrumentos e preocupações no que diz respeito aos serviços financeiros.”**



Sérgio Lemos

## AGENDA “Web Summit” do consumo em abril

Tal como já tinha sido anunciado na proposta do Orçamento do Estado para 2019, Portugal vai receber a “Consumers International Summit”, um evento que ocorre a cada quatro anos. “No final do mês de abril, Portugal vai receber este grande evento. É uma iniciativa que terá entre 500 e 600 participantes um pouco de todo o mundo e estará focado na temática da economia digital, que é uma temática que hoje tem uma relevância muito significativa”, sublinhou João Torres. Segundo o secretário de Estado da Defesa do Consumidor, neste evento, estarão representantes de associações de defesa do consumidor e operadores económicos. “Servirá para assinalar o empenho e a mobilização das associações de defesa do consumidor portuguesas e do próprio Governo na construção dos alicerces da política pública de defesa do consumidor no futuro”, frisou. As duas últimas edições tiveram lugar em Hong Kong e em Brasília.

conjunto de tendências e têm consumado algumas evoluções nos seus padrões de consumo que justificam a todo o momento que haja um olhar muito atento para com esta problemática.

### Como é que esse trabalho pode ser conduzido?

Há três dimensões fundamentais que temos acompanhado e que se prendem, por um lado, com uma vontade crescente de os consumidores portugueses acompanharem a oferta nacional e isso traduz-se também em alterações dos padrões de consumo. Mas o mais relevante tem que ver com duas outras dimensões: uma preocupação crescente para com os domínios da sustentabilidade ambiental e a economia digital, isto é, a incorporação de tecnologias de informação e de comunicação a um ritmo muito ace-

lerado, o que constitui uma grande oportunidade para o país, mas expõem-nos a alguns riscos.

### No âmbito da economia digital, quais são os principais desafios que são colocados aos consumidores?

Antes de mais, temos enquanto país de ter um discurso forte junto das instituições europeias para, de alguma forma, definir condições de proteção dos consumidores no espaço da União Europeia que criem um ambiente de confiança no comércio eletrónico. E esse é um desafio muito grande porque hoje as diferentes plataformas que muitas vezes intermedeiam os processos de compra, ou aqueles que são os produtores de origem, acabam por criar um sistema muito complexo no qual nem sempre é fácil intervir para resolver os conflitos de consumo. Que-

remos lançar as bases da agenda de futuro da política pública de defesa do consumidor no nosso país.

### Mas em termos de medidas concretas, o que é que pretendem fazer?

A legislação que tem impacto no nosso país sobre a defesa do consumidor é uma legislação que cada vez mais é discutida nas instituições europeias. E Portugal prevê no seu ordenamento jurídico um regime de proteção do consumidor que, em média, não fica atrás de outros países. Mas, muitas vezes, quando harmonizamos legislação à escala europeia, isso pode consumir alguns retrocessos nos ordenamentos jurídicos dos Estados-membros. Temos de criar uma consciência de que a União Europeia tem de nivelar por cima o seu sistema de proteção e de defesa dos consumidores.

### Quais serão as principais áreas de atuação no futuro?

Identificamos oportunidades de melhoria em duas frentes. Nesta questão dos novos padrões de consumo, em que a sustentabilidade e nova economia digital nos colocam muitos desafios, mas também no domínio da acessibilidade. E aqui há três pilares fundamentais. Em primeiro lugar, o acesso à informação e à legislação que existe sobre a defesa

do consumidor. Há depois um segundo pilar que tem que ver com a informação estatística. Estamos a migrar a informação que existe para uma nova plataforma que é usada pelo Livro de Reclamações Eletrónico para podermos ter um retrato estatístico mais fidedigno. A terceira dimensão prende-se com o acesso a uma justiça de proximidade, transparente e célere que é corporizada pelos centros de arbitragem no nosso país. ■

**“Portugal prevê no seu ordenamento jurídico um regime de proteção do consumidor que, em média, não fica atrás de outros países.”**

**JOÃO TORRES SECRETÁRIO DE ESTADO DA DEFESA DO CONSUMIDOR**

## “Protocolos para financiar centros de arbitragem estão em preparação”

**O Governo anunciou, há um ano, uma reestruturação dos centros de arbitragem. A lei foi publicada em fevereiro e os protocolos para financiar estes centros estão agora a ser preparados.**

**RAQUEL GODINHO**  
rgodinho@negocios.pt

A lei que vem introduzir uma nova organização aos centros de arbitragem foi publicada em fevereiro. E os protocolos com os reguladores de serviços públicos essenciais para determinar o financiamento destas entidades já estão a ser discutidos, garantiu o secretário de Estado da Defesa do Consumidor, João Torres.

**O Governo anunciou, no ano passado, uma reestruturação dos centros de arbitragem nacionais. Em que ponto está essa reestruturação?**

Trata-se de uma proposta de lei que foi apresentada em março do ano passado e que foi publicada em Diário da República no mês de fevereiro. Essa lei pretende introduzir uma nova organização à rede de centros de arbitragem. Mas consuma um avanço muito substantivo no que diz respeito ao mecanismo de financiamento desses mesmos centros. Neste momento, o meu gabinete e o gabinete da senhora secretária de Estado da Justiça estão a acompanhar os protocolos que a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Política de Justiça têm que celebrar com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais (ERSE, ERSAR e a ANACOM).

**Mas em que fase estão estes protocolos?**

Já estão a ser formalmente discutidos e prevemos que esse processo se encerre brevemente. Temos noção de que há centros de arbitragem que enfrentam algumas dificul-



Sérgio Lemos

dades de natureza financeira. Não vamos abandonar os centros de arbitragem, estamos interessados em dinamizar a rede de mecanismos de resolução alternativa de litígios. E isso será consumado com a assinatura dos protocolos com as entidades reguladoras.

**Como está a evoluir a rede?**  
A rede ainda não tem uma co-

bertura territorial total, ou seja, temos um centro de arbitragem supletivo para as regiões que não estão abrangidas territorialmente por centros de natureza geográfica e de âmbito genérico e seria muito positivo contarmos com mais centros de arbitragem no nosso país. Esta lei, de alguma forma, consuma novas bases de financiamento para esses centros de arbitragem. Para os exis-

tentes e para outros que possivelmente possam vir a existir. Ao dinamizarmos esta rede estamos a empoderar a política pública de defesa do consumidor, não obstante os centros de arbitragem serem um território neutro do ponto de vista do processo decisório. Têm de recolher informação, mediar e, se necessário, arbitrar os conflitos de consumo com base evidentemente numa justiça célere, transparente e de proximidade. E de mais baixo custo comparativamente com os canais ditos mais tradicionais da justiça portuguesa.

**Em termos de financiamento, tem alguma verba definida para estes centros?**

Aquilo que lhe posso dizer é que, no âmbito dos protocolos, será estabelecida uma fórmula para financiamento dos centros de arbitragem em função dos processos que estes

centros de arbitragem tratam no âmbito dos serviços públicos essenciais, que constituem a maioria dos conflitos de consumo que são tratados nos centros de arbitragem.

**Existem ainda os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor. Como é composta esta rede?**

Na dinamização da defesa do consumidor no nosso país, há atribuições no que diz respeito à administração central e no que diz respeito à administração local. Hoje já dispomos de mais dez Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor protocolados ou já em funções comparativamente com o ano passado. À data desta sexta-feira, teremos 80 Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor protocolados ou em funções. E a existência destes centros é muito relevante até para reforçar os próprios centros de arbitragem. O que me têm transmitido no terreno é que onde há uma rede mais sólida de centros de informação existe também um maior e um mais volumoso encaminhamento de processos para os centros de arbitragem.

**Como pretendem assinalar, esta sexta-feira, o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor?**

Vamos ter a apresentação de um grande estudo de política pública de defesa do consumidor. É talvez o mais exaustivo estudo que já se produziu em Portugal sobre esta matéria. Passa basicamente por um inquérito muito alargado quer a consumidores quer a operadores económicos. O estudo foi apoiado pelo Fundo de Apoio ao Consumidor e foi conduzido pela IMS Universidade Nova. Este estudo não é um ponto de partida, mas ajudará a construir as bases da política pública de defesa do consumidor de futuro. ■

**“Há centros que enfrentam algumas dificuldades de natureza financeira.”**

**“Seria muito positivo contarmos com mais centros de arbitragem no nosso país.”**

REPORTAGEM

# O que faz o “tribunal fora dos tribunais”?

**O centro de arbitragem de Lisboa é o mais antigo em Portugal e está prestes a celebrar 30 anos de existência. Foi um projeto-piloto a nível europeu.**

**RAQUEL GODINHO**  
rgodinho@negocios.pt  
**PEDRO CATARINO**  
Fotografia

Quarta-feira à tarde, no terceiro andar do número 116 da Rua dos Douradores, em Lisboa. O dia é de julgamentos no Centro de Arbitragem de Lisboa. Os casos são conflitos de consumo da mais diversa ordem. Mudam os casos e os protagonistas. Mas em comum têm o facto de serem conflitos de baixo valor.

Um consumidor foi viajar. Durante esse período, deixou o carro estacionado num parque. Quando regressou, a viatura apresentava riscos. Confrontado com esta situação, o dono do carro recorreu ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. O caso foi a julgamento, esta quarta-feira, mas a sessão acabou por ser adiada, com o juiz a solicitar provas ao reclamante de que os riscos foram posteriores ao estacionamento e também à reclamada de que este problema já existia aquando do estacionamento. Na próxima sessão, ambas as partes deverão apresentar testemunhas para sustentar as suas posições.

Logo depois, o mesmo juiz, mas outro consumidor e outros advogados. Agora, em causa estava um crédito à habitação onde, durante alguns meses do ano passado, foi cobrado um “spread” de 2,5%, mais elevado do que aquele que tinha sido acordado com o cliente. A



instituição financeira alegava que não estavam a ser cumpridas as condições que permitiam ao cliente uma margem mais baixa (0,55%). Foram exigidas provas. O cliente apresentou os documentos e, neste caso, foi conhecida uma sentença: o banco tem que entregar ao cliente o montante que lhe foi cobrado “a mais” entre abril de 2017 e outubro de 2018.

Trata-se de uma simplificação. Os casos são de baixo valor, não podem superar os cinco mil euros. Mas são, muitas vezes, complexos e marcados por avanços e recuos. “Fui magistrado durante cerca de 40 anos. Fui nos primeiros seis anos magistrado do Ministério Público, fui juiz de primeira instância durante 15 ou 20 anos, fui juiz desembargador e juiz conselheiro no Supremo. E acredite nisto que lhe vou dizer: os casos mais bichudos que me

têm aparecido ao longo de uma vida inteira são os que aqui se decidem e que são pequeníssimos. São coisas da ordem dos 200, dos 300 euros”, reconhece José Gil Jesus Roque, que é juiz árbitro do centro de arbitragem de Lisboa desde que este iniciou atividade há quase 30 anos.

## “Tribunais pequeninos”

O centro de arbitragem de Lisboa abriu portas em novembro de 1989. “Era um tribunal fora dos tribunais. O que é que se pretendia? Nessa altura, já havia bastante legislação de consumo, só que não tínhamos decisões com a aplicação dessa legislação. E a Comissão Europeia entendeu por bem fomentar experiências por toda a Europa de tribunais especializados na área de conflitos de consumo que pudessem permitir a aplicação dessa legislação”, conta Isabel Cabeçadas. A funda-

“

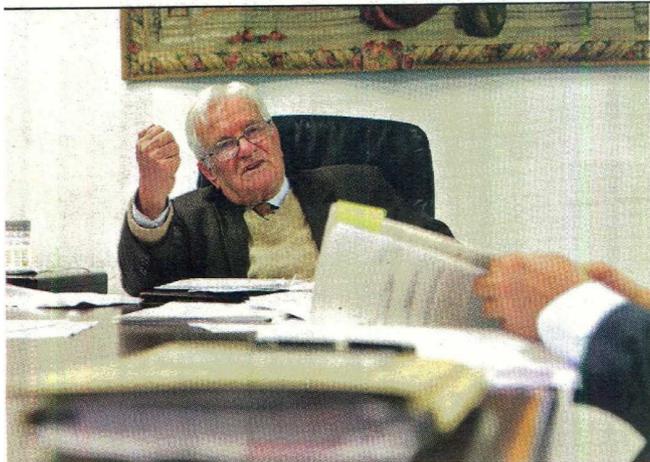
**Fui magistrado durante cerca de 40 anos. E os casos mais bichudos que me têm aparecido ao longo de uma vida inteira são os que aqui se decidem e que são pequeníssimos.**

**JOSÉ GIL JESUS ROQUE**  
Juiz árbitro do Centro de Arbitragem de Lisboa

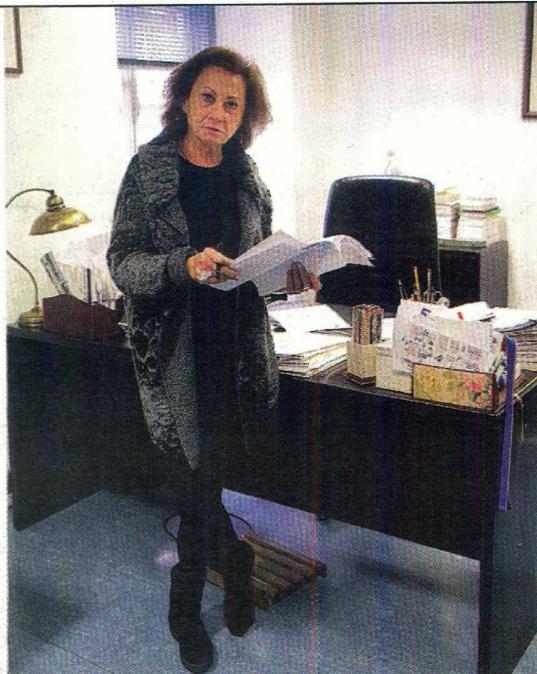
dora e atual diretora do centro lembra que este foi um projeto-piloto a nível nacional e a nível europeu. Atualmente são 12 as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), espalhadas a nível nacional.

Aqui são resolvidos conflitos de consumo que têm um pequeno valor, com o valor máximo a ser de cinco mil euros. Mas é também prestado um serviço de informação ao público. No último ano, devido à falta de pessoal, a informação era apenas disponibilizada às terças e quartas-feiras. Mas, a partir desta sexta-feira 15 de março, a informação voltará a ser prestada ao público diariamente por juristas.

Este serviço representa um peso relevante na atividade do centro. Aliás, dos 4.577 processos tratados em 2018, 3.634, ou 79% do total, foram relativos a pedidos de informa-



A partir da próxima semana, o centro de Arbitragem de Lisboa vai voltar a prestar atendimento presencial (foto em baixo) diariamente. Os julgamentos (à esquerda) ocorrem às quartas-feiras e são conduzidos pelo juiz Gil Roque (ao lado). Isabel Cabeçadas (à direita) dirige o centro há 30 anos.



**4.577**

**PROCESSOS**

O Centro de Arbitragem de Lisboa recebeu 4.577 processos, no ano passado. Destes, 79% foram processos de informação.

**73%**

**MEDIAÇÃO**

Dos processos de reclamação do ano passado (943), 73% foram resolvidos por mediação e 24% por sentença.

ção. Só 21% foram efetivamente processos de reclamação. E a eficácia foi significativa: 97% das queixas ficaram resolvidas.

Como? “Primeiro, tentamos sempre a mediação”, conta Isabel Cabeçadas. Reflexo disso é que 73% das reclamações tenham sido tratadas por intermédio da mediação. Nesta fase, o centro contacta a empresa reclamada a comunicar o caso que recebeu e solicita uma resposta num prazo certo. E depois ainda é dada a possibilidade à empresa de se deslocar ao centro para tentar a arbitragem, que funciona num sistema de adesão, pois apenas os serviços públicos essenciais são obrigados a fazer arbitragem. Mas 24% das reclamações terminam em sentença.

Em média, os casos são resolvidos em 50 dias, caso se juntem os processos de mediação e de arbitra-

gem, uma vez que esta fase requer muitas vezes relatórios de perícia que são solicitados a terceiros. Mas, se o caso apenas necessitar de mediação, pode ser resolvido em 30 a 40 dias, no máximo.

**Quem paga?**

Além de uma justiça mais célere, estes centros de arbitragem visam também resultar em custos mais baixos para os consumidores do que os canais tradicionais da justiça portuguesa. Então, como é que o centro de arbitragem de Lisboa se sustenta? “O financiamento [do Centro de Arbitragem] começou por vir da Câmara Municipal de Lisboa, do Ministério da Justiça e da Direção-Geral do Consumidor, depois passou a ser o Ministério da Justiça, Câmara Municipal de Lisboa e candidatura ao fundo do consumidor. Entretanto, criámos uma taxa de



**O volume de trabalho que temos sobre os serviços públicos essenciais é na ordem dos 50% dos casos. O Governo estabeleceu a obrigação de estes reguladores apoiarem os centros.**

**ISABEL CABEÇADAS**  
 Diretora do centro de arbitragem de Lisboa

utilização dos serviços que não tem nada a ver com custas judiciais, tem a ver com a simples utilização dos serviços para apoiar o desenvolvimento da ação, porque cada vez são menores os apoios financeiros”, explica a diretora do centro.

Esta taxa de utilização do serviço é de dez euros. “Na mediação, vamos passar a ter uma taxa que só começa a ser aplicada a partir dos 50 euros. E na arbitragem a partir dos 200 euros [do processo]”, frisa Isabel Cabeçadas. Estas taxas vão juntar-se aos financiamentos já existentes. A estes vai juntar-se ainda o apoio dos reguladores dos serviços públicos essenciais.

Foi publicada recentemente uma legislação que “veio trazer os serviços públicos essenciais como financiadores dos centros. O volume de trabalho que temos sobre os serviços públicos essenciais é qua-

se na ordem dos 50% dos casos colocados. Resultado, foi dada aos reguladores a obrigação de apoiarem os centros de arbitragem”, resume a diretora do centro de arbitragem de Lisboa.

A verdade é que, das 943 reclamações recebidas em 2018, 407 (43%) foram relativas a serviços relacionados com as comunicações e 219 (23%) aos serviços de energia. “Os casos mais interessantes, para mim, são as questões relacionadas com o fornecimento de gás, energia, água, telecomunicações, serviços públicos, esses são aqueles em que o cidadão comum sofre mais. É onde sinto que faço uma atividade mais benéfica ao cidadão comum”, reconhece José Gil Jesus Roque, juiz árbitro que há 30 anos dita as sentenças deste “tribunal pequeno” como lhe chama. Na próxima quarta-feira, há mais. ■