



CONCLUSÕES – PROPOSTAS

DAS

III JORNADAS DE DIREITO DO CONSUMO DE TRÁS-OS-MONTES

Mirandela

17.Mai.11

I - O Papel do Estado e dos Municípios na Protecção do Consumidor

1. Que o Estado cumpra em absoluto o que prescreve o n.º 1 do artigo 1.º da **LDC** – Lei de Defesa do Consumidor - quando se põe a seu cargo o “*contribuir para o funcionamento das instituições de consumidores*”, o que – no que nos toca – tem vindo a ser clamorosamente ignorado e negado de modo ostensivo, numa discriminação abominável, que há que fazer sustar.
2. Que o Estado dê execução às políticas de *educação e formação para o consumo*, de harmonia com o que o artigo 6.º da LDC imperativamente estabelece, constituindo, no quadro actual, verdadeira letra morta um tal dispositivo.
3. Que o Estado cumpra o que no artigo 7.º da **LDC** se lhe impõe, a saber, o de oferecer aos consumidores *informação para o consumo*, designadamente através dos serviços públicos de radiodifusão áudio e audiovisual, o que ora se não observa de todo, numa criminosa omissão que há que suprir-se instantemente.
4. Que se criem nos Municípios, onde os não haja, **Serviços Municipais de Consumo**, dada a premência, sobretudo em tempos de crise, de estruturas a que os munícipes possam recorrer a fim de lograrem soluções para os seus problemas enquanto consumidores.
5. Que se defina um leque de atribuições e competências dos Municípios que nada tem a ver com o arremedo institucional a que ora se assiste, sem quadros, sem atribuições nem competências nos escassos centros de informação existentes quase marginalmente.
6. Assinale-se que dos 308 Municípios, há cerca de 1/5 providos de centros de informação, quando a maioria das autarquias não dispõe de uma qualquer estrutura embora se multipliquem gabinetes de munícipes, emigrantes,

deficientes, etc., sem que estejam vocacionadas para missões do estilo das que servem os consumidores, como o impõe a LDC e a Lei da Transferência de Atribuições e Competências dos Municípios.

II - A Protecção de Dados Pessoais e a Reserva da Privacidade dos Consumidores

1. Que se exija do Estado e dos Reguladores a promoção de uma activa política educativa em matéria de protecção dos dados pessoais e consciencialização dos cidadãos (em particular as gerações mais jovens) para a importância da “auto-determinação informacional” na preservação da reserva de privacidade, com especial relevo no contexto das redes sociais.
2. Que se garanta a efectividade do direito de oposição do consumidor à utilização dos seus dados pessoais para efeitos de *marketing*, nomeadamente pela afirmação da lista de pessoas que não desejam receber comunicações publicitárias (designada “**Lista Robinson**”) e correspondente sancionamento das entidades infractoras.
3. Que se fiscalize com rigor as práticas de interconexão de dados pessoais, porquanto muitas correspondem a vendas de bases de dados - pouco transparentes e consolidadas em negócios de avultado valor entre empresas - à revelia dos direitos do consumidor e do seu consentimento.
4. Que se precise a responsabilidade pela segurança e confidencialidade dos tratamentos de dados pessoais, por forma a que se não caia na “*inimputabilidade*” justificada pela globalização, com diluição de condutas passíveis de responsabilidade contra-ordenacional ou criminal num falacioso universo de “crimes sem vítimas e sem culpados”.

III - Contratos de Consumo como Contratos de Adesão: Remédios para as Cláusulas Abusivas

1. Que, de molde a combater eficazmente o fenómeno, se constitua um **Comissão das Cláusulas Abusivas**, de composição quadripartida (CSM, CSMP, AIE, AC) que previna e reprima o emprego de cláusulas abusivas nos **contratos-tipo** e nos de **adesão**, vale dizer, nos contratos pré-elaborados.
2. Que se reestruture o **Registo Nacional das Cláusulas Abusivas** que, no quadro actual, é imprestável e meramente anedótico, não prestigiando nem o Estado nem a administração central, nem servindo os objectivos que presidiram à sua constituição no âmbito do, ao tempo, Gabinete de Direito Europeu, da presidência do Saudoso Conselheiro Neves Ribeiro.
3. Que se institua, como forma de abreviar as delongas do procedimento judicial, à semelhança do que ocorre no Brasil, a figura do **Compromisso de Ajustamento de Conduta**, à disposição do Ministério Público, para tornar efectivo o respeito pelos equilíbrios contratuais e como meio de eliminação das cláusulas abusivas dos formulários de pré-adesão.
4. Que se amplie, no quadro das acções inibitórias cujo objecto seja a da supressão e não recomendação das cláusulas abusivas, a **legitimidade processual activa** aos **consumidores individuais**, quer hajam sido ou não, em concreto, vítimas de

quaisquer distorções neste particular, em harmonia com o que prescreve o artigo 13 da **LDC**.

5. Que sempre que em causa associações de consumidores e consumidores individuais, enquanto titulares da acção inibitória, se altere a regra de competência dos tribunais, elegendo-se a **do domicílio** de tais entes (**o foro do demandante**), que não o da sede principal da empresa demandada.

6. Que o caso julgado, em lugar de o ser, neste particular, **ultra partes**, o seja **erga omnes**, de molde a abranger os contratos do antecedente celebrados e de evitar a inútil reprodução de acções judiciais ou, a não haver o recurso a tal, a permanente subsistência de atropelos por parte dos pré-disponentes ante consumidores omissos por mal informados ou insuficiência de meios para se abeirarem dos tribunais em busca de justiça para as situações que os afectam.

7. Que se permita indiscriminadamente, no domínio das acções colectivas, a “**quota litis**”, a fim de se estimular a propositura de acções pelos advogados em exercício contra o arbítrio, a iniquidade e a prepotência perpetrados pelos monopólios e oligopólios que dominam o mercado de consumo ou, nele, determinado segmentos.

8. Que se constitua um **Fundo de Direitos Colectivos** para onde se carrearão as indemnizações não reclamadas ou as que se destinarem directamente a provê-lo, a fim de se poder proporcionar aos legitimados, pessoas colectivas, os meios indispensáveis a estimular o exercício de direitos com a dimensão aqui implicada.

IV - Contratos ao Domicílio e Pela Internet

1. Que na regulamentação dos contratos electrónicos se estabeleça um regime aferido pelo máximo denominador comum, que não pelo menor denominador comum, como o pretendia a Proposta de Directiva de 8 de Outubro de 2008, o que significa que a tutela da posição jurídica do consumidor seja susceptível de visar o mais elevado nível de protecção, que não a harmonização máxima pelo menor nível garantido pelo Mercado Interno: os consumidores portugueses não podem, em teoria, perder direitos com a introdução de uma disciplina uniforme à medida dos interesses dos agentes económicos, mas manifestamente contra os consumidores.

2. Que se reforce a segurança dos consumidores contra os artifícios e embustes que as ofertas na Rede Mundial de Comunicação podem representar, de molde a garantir a necessária fiabilidade do comércio electrónico e uma confiança irrestrita nesse segmento do mercado do consumo.

3. Que se difundam os meios alternativos de resolução de litígios decorrentes do comércio electrónico, nomeadamente a existência do **CIMACE** – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico que visa a composição de conflitos emergentes das relações de comércio susceptíveis de ocorrer entre fornecedores e consumidores, em ambiente de **Internet**.

4. Que o fornecedor comunique ao consumidor, antes da celebração do contrato à distância/domicílio, todos os elementos de informação a que está obrigado, para um consentimento livre e esclarecido, com especial destaque para o direito de retractação.

5. Que haja uma maior sindicância da entidade de supervisão - a ASAE - cuja função, neste âmbito, é a de fiscalizar o cumprimento das regras prescritas na Lei dos Contratos à Distância e ao Domicílio. Sabendo que não é raro o recurso a processos de engodo ou casos em que o consumidor se sente coagido na celebração do contrato, o nosso desiderato resume-se a uma eficaz fiscalização por parte da ASAE e na respectiva instauração dos correspondentes processos contra-ordenacionais.

6. Que, na contratação electrónica, a entidade de supervisão central - a ANACOM - cumpra de forma exemplar as atribuições que a Lei do Comércio Electrónico lhe comete.

V - Contratos Turísticos

1. Que se crie um sistema único de protecção do consumidor-turista, em razão das suas próprias vulnerabilidades, reformando-se o regime da responsabilidade contratual aplicável na circunstância, que atinge gravosamente o estatuto do consumidor em benefício das agências de viagem, que vêm eliminados, afinal, os riscos da actividade.

2. Que se torne à exigência de forma, vale dizer, da redução a escrito do contrato de viagem, como regra, que não como mera excepção, tal como ora persiste.

3. Que se amplie o prazo para a notificação das não conformidades do serviço que, a despeito de um acréscimo de dez dias em relação ao regime anterior, permanece absurdamente curto para o exercício dos direitos dos consumidores-turistas.

4. Que, no que tange ao transporte aéreo, se consagre a responsabilidade objectiva do transportador de molde a eliminar as incertezas decorrentes da discussão em torno da culpa, da solidariedade dos demais partícipes, nomeadamente da gestão aeroportuária e do controlo aéreo, etc.

5. Que, no segmento dos cartões turísticos, se exija que as cláusulas sobre traduções e proibição de antecipação de pagamento no decurso do período de arrependimento ou desistência sejam assinadas separadamente, para que se reforce o consentimento do consumidor.

VI - A Obrigação Geral da Informação nos Contratos de Consumo

1. Que se não olvide que a obrigação geral (como as obrigações especiais e específicas) impendem sobre o fornecedor, que não como dever a que esteja adstrito o consumidor: não é o consumidor que, em razão da sua maior ou menor curiosidade, tem de ir em busca da informação, é o fornecedor que a tem de prestar.

2. Que a gravidade da omissão de tal obrigação geral, como especial ou específica, terá de conduzir à **nulidade do contrato**, que não a uma mera anulabilidade por erro sobre o objecto ou sobre os motivos.

3. Que, de par com a nulidade do contrato, se acentue a responsabilidade pré-contratual do fornecedor, por haver omitido informação relevante para um consentimento esclarecido, responsabilidade que tanto se afirma no plano patrimonial (material), como no não-patrimonial (moral), nos termos do n.º 1 do artigo 12 da **LDC - Lei de Defesa do Consumidor**.

VII - A Obrigação Geral de Segurança na Cadeia Alimentar

1. Que se constitua um Conselho de Auto-Regulação da Segurança Alimentar, no quadro das estruturas da apDC, envolvendo todos os partícipes na cadeia alimentar para que se actue o princípio geral da segurança, convertido em obrigação em cada um dos contratos celebrados com os consumidores neste domínio.
2. Que se edite um Código de Direito Agro-Alimentar para tornar mais inteligível e simples o acervo normativo no segmento da produção ao consumo de géneros alimentícios.
3. Que as consequências – no plano dos ilícitos de mera ordenação social – afinem o seu diapasão pela Espanha para que o que seja ilícito aqui o não seja ali ao lado e uma coisa passível de uma sanção de 10 aqui o não seja de 100 do outro lado da fronteira...

VIII - Conflitos de Consumo: Meios de Resolução

1. Que, para se colher o mais adequado rendimento das estruturas existentes, urge que, à semelhança do que ocorreu com os serviços públicos essenciais, os tribunais arbitrais voluntários institucionalizados se transformem em tribunais arbitrais necessários, nos moldes estabelecidos para tais serviços, com a gratuidade assegurada aos consumidores, ao menos, até metade da alçada do tribunal de segunda instância (**15 000€**)
2. Que o **Tribunal Arbitral Nacional de Conflitos de Consumo**, sediado na Unidade de Missão, na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, mantenha uma competência territorial selectiva e não concorrente com as dos actuais tribunais arbitrais de conflitos de consumo de Guimarães, Braga, Porto, Coimbra, Lisboa, Algarve e Funchal: para se rendibilizarem os meios e se tornar menos confuso o panorama e menos dispersivo o tecido.
3. Que não haja sobreposição de competências entre **Julgados de Paz e Tribunais Arbitrais**: sempre que se trate de conflitos de conflitos na jurisdição sobreposta de uns e outros, que os conflitos de consumo se defiram aos tribunais arbitrais respectivos. Portugal não pode dar-se ao luxo de precipitar neste particular as coisas num desacerto permanente.

IX - Por uma Política de Consumidores para Portugal: O Código de Contratos de Consumo

1. Que se exija das forças políticas em presença uma política de consumidores consequente em função dos textos normativos editados com uma base orçamental adequada: menos leis, melhores leis; instituições de formação e informação (de formadores e informadores) e dos consumidores; estruturas adequadas em número e com quadros adequados para a composição de litígios de consumo.
2. Que se abandone em definitivo o inapropriado projecto de Código do Consumidor cuja elaboração se protraiu por 10 anos, dada a sua total imprestabilidade e a natureza prolixa dos domínios e normas neles abarcados.

3. Que o próximo Governo, dado que o actual se mostrou incompetente para o fazer, adopte uma provisão normativa para que se prepare um texto de um **Código de Contratos de Consumo**, em obediência aos normativos da União Europeia, mas na tradição do direito em vigor, ainda que esparso por um número incalculável de diplomas legais. Legislar menos, mas legislar melhor... por forma a oferecer aos cidadãos leis simples, descodificadas, acessíveis e condensadas num único diploma para que a sua efectividade se não comprometa.

apDC – *associação portuguesa de Direito do Consumo*, Auditório do Centro Cultural de Mirandela, aos 17 de Maio de 2011

O PRESIDENTE,

PRESIDENTE DA DELEGAÇÃO,

A

**Mário Frota
Rute Couto**