

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	5
ABREVIATURAS	9
1. INTRODUÇÃO À RALC	13
1.1. Reflexões iniciais	13
1.2. Origens e evolução	16
1.3. Litígios de consumo	23
1.3.1. Conceito de consumidor	24
1.3.1.1. Elemento subjetivo	27
1.3.1.2. Elemento objetivo	28
1.3.1.3. Elemento teleológico	30
1.3.1.4. Elemento relacional	35
1.3.2. Litígios excluídos do âmbito da Lei 144/2015	37
1.3.3. Âmbito de aplicação espacial da Lei 144/2015	40
1.4. Procedimentos de RALC	41
1.5. Fundamentos e relevância da RALC	45
2. ENTIDADES DE RALC	51
2.1. Centros de informação autárquicos ao consumidor	52
2.2. Centros de arbitragem	53
2.2.1. Competência em função da matéria	57
2.2.2. Competência em função do território	61
2.2.3. Competência em função do valor	66
2.3. Entidades reguladoras	69
2.4. Associações de profissionais e de consumidores	74

2.4.1. Provedores do cliente	74
2.4.2. Associações de consumidores	77
2.5. Julgados de paz	78
3. PRINCÍPIOS DA RALC	83
3.1. Princípio da unidirecionalidade	83
3.2. Princípio do processo equitativo	86
3.2.1. Igualdade	89
3.2.2. Defesa e contraditório	90
3.2.3. Imparcialidade e independência	92
3.2.4. Fundamentação	95
3.3. Princípio da voluntariedade	101
3.3.1. Cláusulas de RALC	102
3.3.2. Meios de RALC obrigatórios	106
3.3.2.1. Mediação	106
3.3.2.2. Arbitragem	109
3.4. Princípio da acessibilidade	116
3.4.1. Facilidade de acesso	116
3.4.2. Plena cobertura geográfica e setorial	118
3.4.3. Gratuitidade ou custos moderados	123
3.4.4. Apoio judiciário e representação forense	127
3.5. Princípio da celeridade processual	129
3.6. Princípio da publicidade e princípio da confidencialidade	132
3.6.1. Julgados de Paz	133
3.6.2. Mediação	134
3.6.3. Arbitragem	137
3.7. Princípio da informação sobre a RALC	140
4. MEDIAÇÃO	147
4.1. Qualificação	147
4.2. Suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição	153
4.3. Homologação do acordo	157
5. CONCILIAÇÃO	163
5.1. Conceito de conciliação e distinção da mediação	163
5.2. Regime jurídico da conciliação em matéria de consumo	170
5.3. Conciliação nos regulamentos dos centros de arbitragem de consumo	172

5.4. Técnicas a utilizar na conciliação	174
6. ARBITRAGEM	177
6.1. Adesão plena a centros de arbitragem de consumo	177
6.2. Arbitragem nos serviços públicos essenciais	183
6.2.1. Pressupostos	184
6.2.2. Qualificação jurídica	187
6.2.3. Interação entre a arbitragem necessária e o processo judicial previamente instaurado pela empresa	189
6.3. Definição das regras processuais aplicáveis	192
6.4. Interpretação e aplicação das regras dos regulamentos dos centros de arbitragem	196
6.5. Reconvenção	198
6.6. Intervenção de terceiros	201
6.7. Impugnação da sentença arbitral	203
6.7.1. Recurso	204
6.7.2. Ação de anulação	205
7. RALC EM LINHA	211
7.1. Litígios abrangidos	212
7.2. Entidades de RALC	213
7.3. Procedimentos de RALC	215
7.4. Custos de utilização da plataforma e dos procedimentos de RALC	216
7.5. Regras comuns do procedimento na plataforma de RLL	218
7.6. Análise crítica do regime legal e da sua implementação	224
7.6.1. Informação ao consumidor	224
7.6.2. RALC obrigatória	227
7.6.3. Efeito persuasivo da intervenção da entidade de RALC	228
BIBLIOGRAFIA	231
JURISPRUDÊNCIA	251
LEGISLAÇÃO PORTUGUESA	257
LEGISLAÇÃO EUROPEIA	261
ÍNDICE	263