

Consulta Pública - Projeto de Regulamento de Mediação e de Conciliação

Enquadramento

À Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) compete, no exercício das suas atribuições em matéria de resolução de conflitos entre entidades sujeitas à sua atividade regulatória, ou entre elas e os seus clientes ou terceiros, designadamente por aplicação do artigo 38.º dos seus Estatutos, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, mediar e resolver litígios no âmbito dos setores regulados, nomeadamente, apreciando-os e promovendo a conciliação entre as partes, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos.

Deste modo, por deliberação do Conselho de Administração da AMT foram aprovados o Projeto de Regulamento de Mediação e de Conciliação, e o respetivo processo de consulta pública.

O Projeto de Regulamento contém, nomeadamente:

- a) As normas e os princípios aplicáveis aos procedimentos de mediação e de conciliação a realizar pela AMT;
- b) A identificação da natureza dos conflitos que podem ser submetidos aos procedimentos de mediação e de conciliação bem como a identificação dos interessados;
- c) As fases, os prazos, a duração e a suspensão dos procedimentos;
- d) A participação das associações de consumidores.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 6.º dos Estatutos da AMT, bem como no artigo 41.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, Lei-quadro das entidades administrativas independentes, com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, os regulamentos com eficácia externa devem respeitar os princípios da participação, da publicidade e da transparência, proporcionando, deste modo, a intervenção, no processo de elaboração da norma regulamentar, dos interessados, designadamente do Governo, dos cidadãos, das entidades reguladas e outras entidades destinatárias da atividade regulatória da AMT no setor da mobilidade e dos transportes, das entidades públicas e privadas e das

associações de utentes ou consumidores de interesse genérico ou específico nas áreas dos transportes terrestres, fluviais, marítimos e respetivas infraestruturas.

A consulta pública

A AMT deseja acolher a participação e intervenção dos interessados, lançando para o efeito o presente processo de consulta pública do Projeto de Regulamento de Mediação e de Conciliação.

Para tal, dispõem os interessados de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem, o qual termina às 18h00 do dia 6 de junho de 2018, não sendo considerados os contributos recebidos após esta data.

Os contributos deverão ser remetidos à AMT, por correio eletrónico, para o endereço MediarConciliar@amt-autoridade.pt com a indicação, em "Assunto", "Resposta à Consulta Pública Regulamento de Mediação e de Conciliação".

Confidencialidade

Atendendo a que a AMT, findo o período de discussão pública, tem o dever estatutário de elaborar um relatório e disponibilizá-lo na sua página eletrónica, fazendo referência às respostas recebidas, elaborando uma apreciação global que reflita o seu entendimento sobre as mesmas, e fundamentando as opções tomadas, devem os interessados que se oponham à publicitação, integral ou parcial, da sua participação fazer disso menção no contributo que enviem, indicando expressa e fundamentadamente quais os excertos da sua comunicação que estão a coberto de confidencialidade, remetendo em simultâneo uma versão não-confidencial para publicitação na página eletrónica da AMT.

20 de abril de 2018

PROJETO DE REGULAMENTO DE MEDIAÇÃO E DE CONCILIAÇÃO

A Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que aprova a Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, estabelece no seu artigo 47.º, que compete às entidades reguladoras a resolução de conflitos entre operadores sujeitos à sua regulação e os consumidores, promovendo o tratamento das reclamações, através da mediação, conciliação ou arbitragem, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos. Do mesmo modo, o Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de

maio, que aprova em anexo os Estatutos da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), refere, designadamente nos seus artigos 5.º e 38.º que são atribuições desta Autoridade assegurar e monitorizar a defesa dos direitos e interesses dos utentes, e analisar as reclamações dos utilizadores e os conflitos que envolvam os operadores, nomeadamente, apreciando-os e promovendo a conciliação entre as partes, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos.

O legislador enfatiza a necessidade de serem criados mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos com as características descritas, porque, atendendo à natureza e valor dos litígios em causa, apenas estes mecanismos asseguram o acesso dos consumidores, passageiros ou utentes à justiça. Por outro lado, a criação destes procedimentos pelas autoridades reguladoras permite o envolvimento destas autoridades na resolução dos conflitos, proporcionando-lhes uma visão do funcionamento do mercado e uma abordagem mais próxima da realidade. A criação destes mecanismos persegue, assim, não apenas um objetivo de justiça, mas também da economia: dos consumidores, passageiros e utentes considerados como agentes económicos.

De entre os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios, a mediação e a conciliação são aqueles em que às partes é disponibilizado um maior espaço de concertação e de diálogo. Com a ajuda de um terceiro, constituem procedimentos orientados para o resultado, para uma solução positiva do litígio.

Visando a AMT o bem público, como refere a alínea a) do artigo 5.º dos seus Estatutos e a defesa dos interesses dos cidadãos e dos operadores económicos, o Conselho de Administração da AMT deliberou aprovar o seguinte Regulamento de Mediação e de Conciliação:

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

1. O presente regulamento define as regras aplicáveis à mediação e à conciliação a realizar pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).
2. Podem ser submetidos à mediação e à conciliação da AMT, ou por uma entidade habilitada por esta designada, os conflitos de natureza legal, comercial e contratual emergentes das relações entre:

- a) Os consumidores ou terceiros bem como os passageiros ou utentes e as empresas pertencentes aos setores regulados pela AMT;
- b) As empresas pertencentes aos setores regulados pela AMT.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos do disposto no artigo 1.º deste regulamento, entende-se por:

- a) Mediação: a forma de resolução alternativa de litígios, através da qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência da AMT que pode propor uma solução para o conflito;
- b) Conciliação: a forma de resolução alternativa de litígios, através da qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência da AMT que propõe uma solução para o conflito;
- c) Consumidor: todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios;
- d) Passageiro ou utente: todo aquele a quem é prestado um serviço de transporte, independentemente do fim, profissional ou não profissional, a que o serviço se destina.

Artigo 3.º

Princípios aplicáveis

Os procedimentos de mediação e conciliação regem-se pelos princípios da independência, da imparcialidade, da legalidade, da transparência, da eficácia, da equidade, da celeridade e da confidencialidade.

Artigo 4.º

Recurso a outras instâncias

A submissão da resolução do litígio ao procedimento de mediação ou conciliação pela AMT não priva as partes do direito de recorrerem aos órgãos jurisdicionais competentes.

Artigo 5.º

Intervenção da AMT

1. A intervenção da AMT no procedimento de mediação ou conciliação deve ser solicitada de forma clara, e por escrito, pelo interessado ou interessados ou por um representante.
2. A mediação ou conciliação é gratuita e pode ser realizada diretamente pela AMT, por um ou mais funcionários designados para o efeito, ou por uma entidade terceira por si escolhida, devidamente habilitada para proceder à mediação e conciliação.
3. A mediação ou conciliação é realizada em Lisboa, nas instalações da AMT, ou em local a indicar pela entidade terceira a que se refere o n.º 2 deste artigo.
4. O recurso à mediação e à conciliação de conflitos não afasta a possibilidade de abertura de um processo de contraordenação, se da análise dos factos resultar que existe incumprimento da lei ou do contrato suscetível de configurar um ilícito contraordenacional.
5. À mediação realizada pela AMT aplica-se o disposto na Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

Artigo 6.º

Abertura do procedimento

1. O procedimento de mediação ou conciliação inicia-se mediante pedido escrito dirigido à AMT:
 - a) Pelo interessado ou interessados;
 - b) Por todas as partes em conflito;
 - c) Pelos representantes das partes.
2. O pedido de mediação ou conciliação deve ser apresentado dentro do período de um ano a contar da data em que o interessado ou interessados apresentaram a sua reclamação junto do reclamado.
3. O pedido de mediação ou conciliação deve indicar expressamente que o interessado pretende submeter a resolução do litígio à mediação ou conciliação da AMT, devendo descrever de forma sucinta e clara os factos e o objeto do litígio, identificando todas as partes em conflito, os representantes, caso existam, o

pedido e os seus fundamentos bem como anexar o protocolo de mediação a que se refere o artigo 16.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

4. O protocolo de mediação é assinado pelas partes e pelo mediador e deve conter os elementos requeridos pelo n.º 3 do artigo 16.º da Lei 29/2013, de 19 de abril.
5. O interessado ou interessados na mediação e na conciliação podem fazer-se representar nos atos não sendo obrigatória a representação por um advogado.
6. O interessado ou interessados na mediação ou conciliação anexam ao pedido todas as informações e elementos que considerem úteis ou necessários à avaliação do litígio.
7. Sem prejuízo da utilização de outros meios, o correio eletrónico deve ser utilizado preferencialmente na comunicação entre as partes e a AMT.

Artigo 7.º

Suspensão do prazo

O recurso à mediação suspende os prazos de caducidade e de prescrição, nos termos do disposto no artigo 13.º da Lei 29/2013, de 19 de abril, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

Artigo 8.º

Recusa de mediação ou conciliação

1. A AMT pode recusar mediar ou conciliar um litígio quando:
 - a) Do pedido não ficar claro que o interessado pretende submeter o litígio à mediação ou conciliação da AMT;
 - b) O interessado na mediação ou na conciliação não tiver previamente contactado a outra parte do litígio com o intuito de encontrar uma solução para o conflito;
 - c) O conflito for supérfluo ou vexatório;
 - d) O litígio se encontrar pendente ou já tiver sido decidido por uma entidade de resolução alternativa de litígios ou por um tribunal judicial;
 - e) O interessado na mediação ou na conciliação não apresente à AMT o pedido dentro do prazo de um ano a contar da data em que apresentou ao reclamado a sua reclamação;

- f) O litígio se encontrar pendente ou já tiver sido decidido por um tribunal judicial;
 - g) For possível concluir, pela análise dos elementos, que existiu violação da lei ou do contrato suscetível de comprometer o resultado da mediação ou da conciliação
2. A AMT deve facultar ao interessado ou interessados na mediação ou conciliação uma explicação fundamentada dos motivos que justificam a recusa.
 3. Na circunstância referida na alínea b) do n.º 1 deste artigo, antes de recusar a mediação ou a conciliação a AMT deve informar o interessado de que deve contactar a outra parte do litígio com o intuito de alcançar uma solução.

Artigo 9.º

Associações de consumidores

As associações de consumidores podem participar no procedimento de mediação ou conciliação, a título principal ou acessório, sempre que o conflito incida sobre interesses individuais homogêneos, coletivos ou difusos dos consumidores, passageiros ou utentes.

Artigo 10.º

Duração e suspensão dos procedimentos

1. Os procedimentos de mediação ou conciliação devem ser céleres, com uma duração nunca superior a 90 dias a contar da data em que a AMT considera ter todos os elementos necessários para dar início ao procedimento, exceto se a complexidade do litígio tornar necessária a prorrogação do prazo aplicando-se nesta circunstância o disposto no n.º 6 do artigo 10 da Lei n.º 144/2015, de 19 de abril.
2. A duração do procedimento de mediação ou conciliação é fixada no protocolo de mediação ou conciliação ou pela AMT, podendo a mesma ser alterada posteriormente por acordo das partes e nos termos definidos no número anterior.
3. À suspensão do procedimento de mediação aplica-se o disposto no artigo 22.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

Artigo 11.º

Tramitação

1. Nos casos em que apenas uma das partes pede, de forma clara e por escrito, a resolução do litígio através da mediação ou conciliação da AMT, esta autoridade deve notificar por escrito, no prazo máximo de 7 dias úteis após a receção do pedido, a contraparte do conflito, fixando um prazo de 7 dias úteis para que esta comunique se aceita submeter o conflito à mediação ou conciliação da AMT.
2. Na notificação a que se refere o número anterior, a AMT deve ainda solicitar à contraparte:
 - a) Que, caso não aceite a mediação ou conciliação da AMT, justifique fundamentada e detalhadamente a não aceitação;
 - b) Que, caso aceite a mediação ou conciliação, se pronuncie sobre os fundamentos da reclamação, remetendo à AMT todos os elementos que entenda necessários para a apreciação do conflito.
3. A não aceitação ou recusa da contraparte em submeter a resolução do litígio à mediação ou conciliação da AMT tem como consequência o arquivamento do processo, devendo a AMT informar o interessado na mediação ou conciliação sobre estes dois factos.
4. Nos casos em que todas as partes aceitam submeter a resolução do litígio à mediação ou conciliação da AMT esta autoridade deve dar início ao processo, apreciando a reclamação, o pedido e os factos que deram origem ao litígio e, se entender, pode solicitar às partes os elementos que considerar necessários; organizar reuniões; realizar todas as diligências que entender dever realizar com vista a facilitar o diálogo, a negociação e a solução do litígio.

Artigo 12.º

Conclusão do procedimento

O procedimento de mediação ou conciliação termina quando:

- a) Existe acordo entre as partes;
- b) Se verifique a desistência de qualquer das partes;
- c) Se verifique a impossibilidade de obter um acordo;

- d) Da análise dos elementos for manifesto que existe uma infração à lei ou ao contrato suscetível de conduzir à abertura de um processo de natureza penal ou contraordenacional.

Artigo 13.º

Acordo

1. O acordo de mediação ou conciliação reveste a forma escrita e é redigido pelas partes ou seus representantes, assistidos pela AMT.
2. O acordo de mediação pode basear-se nas soluções da AMT.
3. O acordo de conciliação baseia-se nas soluções da AMT, assistida pelas partes.
4. O acordo de mediação ou de conciliação deve ser assinado pelas partes e pelo funcionário da AMT.

Artigo 14.º

Força executiva do acordo

O acordo de mediação e de conciliação tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, aplicando-se, para este efeito, o disposto no artigo 9.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

Artigo 15.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia útil seguinte ao da sua publicação.