



PARTE E

AUTORIDADE DA MOBILIDADE E DOS TRANSPORTES

Regulamento n.º 565/2018

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 na alínea *d*) do n.º 3 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, os Estatutos da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, consagram, designadamente na alínea *i*) do n.º 1 e na alínea *k*) do n.º 2 do artigo 5.º bem como no n.º 1 do artigo 38.º, como 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 estabelece a necessidade de serem criados mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos com as características descritas, dado que, 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 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 do mercado.

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 através da construção de um consenso que representa a pacificação e a satisfação das partes.

O presente Regulamento de Mediação e de Conciliação concretiza a possibilidade de a AMT mediar ou conciliar um conflito entre as empresas ou entre estas e os seus consumidores, passageiros ou utentes, ou de designar uma terceira entidade habilitada para o fazer. A mediação e a conciliação realizadas pela AMT são tendencialmente gratuitas podendo ser aplicada uma taxa de montante a definir pelo Conselho de Administração. O Regulamento estabelece a possibilidade de as associações representativas dos interesses dos consumidores e das empresas poderem representar os interessados nos procedimentos de mediação e de conciliação.

A função da AMT enquanto órgão regulador ou de *enforcement* prevalece sobre a de mediador ou conciliador. Deste modo, quando da análise dos factos for possível concluir que existiu violação de uma norma legal ou contratual suscetível de configurar uma contraordenação ou de conduzir à aplicação de uma multa contratual, os procedimentos de mediação e de conciliação cessam podendo dar origem a um processo sancionatório. O procedimento de mediação, estabelecido no Regulamento, segue as normas da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, Lei da Mediação, sendo essencialmente uma atuação facilitadora ou assistencialista. À conciliação são aplicáveis as normas da mediação, exceto no que se refere ao papel do conciliador que é mais assertivo do que o do mediador. Se no decurso do procedimento de mediação a AMT verificar que não é possível a obtenção de um acordo, pode propor a passagem ao procedimento de conciliação apresentando um acordo e propondo-o às partes.

Visando a AMT o bem público, como refere a alínea *a*) do n.º 1 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 a 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 entre 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 a assistência da AMT;
- 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, imparcialidade, legalidade, transparência, eficácia, acessibilidade, equidade, celeridade, confidencialidade e executoriedade.

Artigo 4.º

Acesso a outras instâncias

A submissão da resolução do litígio ao procedimento de mediação ou conciliação pela AMT é de natureza voluntária não privando as partes do direito de acederem aos órgãos jurisdicionais competentes.

Artigo 5.º

Intervenção da AMT, custo do procedimento e local da realização

1 — A intervenção da AMT no procedimento de mediação ou conciliação depende da iniciativa do interessado ou interessados ou dos seus representantes.

2 — A mediação e a conciliação são tendencialmente gratuitas e podem ser realizadas diretamente pela AMT, por um ou mais funcionários designados para o efeito, ou por uma entidade terceira indicada por esta Autoridade, devidamente habilitada para proceder à mediação e à conciliação.

3 — A mediação e a conciliação são realizadas em Lisboa, nas instalações da AMT, ou em local a indicar pela entidade terceira a que se refere o número anterior.

4 — O recurso à mediação ou à conciliação de conflitos não afasta a possibilidade de abertura de um processo de contraordenação ou de incumprimento contratual, se da análise dos factos resultar que existe violação da lei ou do contrato suscetível de configurar um ilícito.

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 de conciliação inicia-se mediante pedido expresso dirigido por escrito 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 de 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 de 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.

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 n.º 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 devem anexar 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 preferencialmente utilizado na comunicação entre as partes e a AMT.

Artigo 7.º

Suspensão de prazos

1 — O recurso à mediação suspende os prazos de caducidade e de prescrição, nos termos do disposto no artigo 13.º da Lei n.º 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.

2 — Aplica-se à conciliação o disposto no número anterior.

Artigo 8.º

Recusa de mediação ou conciliação

1 — A AMT pode recusar mediar ou conciliar um litígio quando:

a) Do pedido, a que se refere o artigo 6.º, não ficar claro que o interessado ou interessados pretendem submeter o litígio à mediação ou conciliação da AMT;

b) O interessado ou interessados na mediação ou na conciliação não tiverem 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 ou interessados na mediação ou na conciliação não tiverem apresentado à AMT o pedido, a que se refere o artigo 6.º, dentro do prazo de um ano a contar da data em que a reclamação foi apresentada ao reclamado;

f) 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 ou de originar a abertura de um processo sancionatório;

g) O conflito não for passível de ser submetido à mediação e à 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, antes de recusar a mediação ou a conciliação, a AMT deve informar o interessado ou interessados de que devem contactar a outra parte do litígio com o objetivo de alcançar uma solução.

Artigo 9.º

Associações representativas de interesses

As associações de consumidores e de empresas podem participar no procedimento de mediação ou conciliação, a título principal ou acessório.

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 da receção do pedido ou 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 3 do artigo 38.º dos Estatutos da AMT, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio.

2 — A duração do procedimento de mediação ou conciliação é fixada no protocolo de mediação ou conciliação com o acordo da AMT, ou

definida unilateralmente por esta autoridade em função da complexidade do processo, podendo ser alterada posteriormente por acordo das partes e nos termos prescritos 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.

4 — À suspensão do procedimento de conciliação aplica-se o disposto no número anterior.

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 10 dias úteis após a receção do pedido, a contraparte do conflito, fixando um prazo máximo de 10 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, o justifique fundamentada e detalhadamente;

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 bem como a falta de resposta à notificação referida no n.º 1 têm como consequência o arquivamento do processo, devendo a AMT informar o interessado ou interessados na mediação ou conciliação destes 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.

5 — Terminada a fase da mediação sem que haja acordo entre as partes, a AMT, com o consentimento destas, pode dar início ao processo de conciliação devendo elaborar um acordo e apresentá-lo às partes.

6 — A recusa do acordo de conciliação deve ser devidamente fundamentada.

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 sancionatório.

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.

5 — O acordo de mediação e de conciliação é vinculativo entre as partes.

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.

26 de julho de 2018. — O Presidente do Conselho de Administração, *João Fernando do Amaral Carvalho*.