

**Universidade do Minho**  
Escola de Direito

Fernando Manuel Martins Viana

**A resolução alternativa de litígios e as  
tecnologias de informação e comunicação  
– O caso particular da resolução de conflitos  
na Internet em Portugal e na UE**

Fernando Manuel Martins Viana  
A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação – O caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na UE

UMinho | 2015

outubro de 2015



**Universidade do Minho**  
Escola de Direito

Fernando Manuel Martins Viana

**A resolução alternativa de litígios e as  
tecnologias de informação e comunicação  
– O caso particular da resolução de conflitos  
na Internet em Portugal e na UE**

Dissertação de Mestrado  
Mestrado em Direito e Informática

Trabalho efetuado sob a orientação do  
**Professor Doutor Francisco António Carneiro  
Pacheco de Andrade**  
e do  
**Professor Doutor Paulo Jorge Freitas de Oliveira Novais**

## DECLARAÇÃO

Nome: Fernando Manuel Martins Viana

Endereço eletrónico: [fernandoviana@ciab.pt](mailto:fernandoviana@ciab.pt)

Número do Cartão de Cidadão: 8142751 4ZY1

Título da dissertação: A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação – O caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na UE

Orientador: **Professor Doutor Francisco António Carneiro Pacheco de Andrade e Professor Doutor Paulo Jorge Freitas de Oliveira Novais**

Ano de conclusão: 2015

Designação do Mestrado: Mestrado em Direito e Informática

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE

Universidade do Minho, 27/10/2015

Assinatura: \_\_\_\_\_

**A todos aqueles que se cruzaram na minha vida e que, de um modo ou doutro, moldaram a pessoa que sou hoje e que, ainda que involuntariamente contribuíram para este trabalho, em especial à Cristina, minha esposa e companheira dos bons e maus momentos, aos meus dois filhos Afonso e Duarte e a todos os colaboradores que comigo no CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo me acompanham no esforço quotidiano de ajudar a resolver os pequenos (e os grandes problemas) da vida que infernizam a vida dos consumidores que todos somos.**

## **Agradecimentos**

**À Escola de Direito da Universidade do Minho que me proporcionou as condições para penetrar numa área, a Informática, que aparentemente tem pouco a ver com o Direito, mas que afinal tem tudo, já que todos os temas da Informática possuem consequência no plano jurídico. Em especial ao Professor Doutor Francisco António Carneiro Pacheco de Andrade (Escola de Direito) e ao Professor Doutor Paulo Jorge Freitas Novais (Departamento de Informática), que aceitaram orientar a presente dissertação do ponto de vista científico-pedagógico, por todo o conhecimento, apoio e idéias transmitidas ao longo deste projeto que já leva dois anos.**

## **Resumo**

**A mudança é cada vez mais célere e imprevisível, afetando todas as dimensões da vida das pessoas e das sociedades, à qual não escapa a justiça.**

**A sociedade de consumo, em que vivemos e que conhece hoje uma grande complexidade, fruto do desenvolvimento sócio-económico, das tecnologias e do Direito inclusivé, é uma das áreas de maior conflitualidade na atualidade.**

**A globalização dos mercados, a existência de espaços de integração económica como a UE, em que as fronteiras praticamente desapareceram, requerem sistemas de resolução de conflitos capazes de responder em tempo útil às exigências dos cidadãos e das empresas.**

**Face à impossibilidade dos Estados assegurarem o funcionamento do sistema de justiça meramente suportado nos tribunais judiciais convencionais, o século XX assistiu ao aparecimento e desenvolvimento de diversos meios de resolução alternativa de litígios (RAL) que, em especial na área do consumo frutificaram e de que Portugal constitui um exemplo marcante.**

**Entretanto, o início do século XXI conheceu um grande desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC), com particular projeção na Internet, o que levanta um conjunto novo de desafios, que obrigam a redesenhar a RAL, nesta área convertida em resolução de litígios em linha (RLL).**

**A presente dissertação perpassa por estes temas, designadamente pelos instrumentos legais comunitários (Diretiva RAL e Regulamento RLL) que determinaram a institucionalização em toda a União Europeia de meios efetivos de resolução de conflitos de consumo, incluindo a resolução em linha.**



## **Abstract**

**Nowadays things change rapidly and unpredictably, affecting all dimensions of people's lives, societies and justice, too.**

**We live in a very complex consumer society that is a result of the socio-economic development, technologies and Law. Therefore, it is one of the areas of greatest conflict today.**

**The globalization of markets, the existence of economic integration as the UE, where the borders virtually disappeared, requires conflict resolution systems capable of promptly responding to the needs of citizens and companies.**

**According to the inability of States to guarantee the operation of the justice system which is only carried out by conventional judicial courts, the 20th century witnessed the emergence and development of various means of alternative dispute resolution (ADR) that, especially in the area of consumption, were successful and that Portugal is a striking example.**

**Meanwhile, the beginning of the 21st century experienced a great development of information and communication technologies (ICT), with particular Internet projection, which raises a new set of challenges, which require redesigning ADR in this area converted to online dispute resolution (ODR).**

**This dissertation addresses these issues, namely by community legal instruments (Directive on consumer ADR and Regulation on consumer ODR) that determined the institutionalization throughout the European Union with effective means of conflict resolution, including the online resolution.**



### **Palavras-chave**

Conflito, resolução alternativa de conflitos (RAL), mediação, conciliação, arbitragem, resolução de litígios em linha (RLL), Plataforma de RLL.

### **Key words**

Conflict, alternative dispute resolution, mediation, conciliation, arbitration, online dispute resolution (ODR), ODR Platform.



## Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
 <b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1.1. O advento da sociedade de consumo e da informação .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2. A sociedade da informação .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. O papel da publicidade na sociedade de consumo .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4. A Internet .....</b>	<b>15</b>
 <b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2.1. O Conflito .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2. A resolução de conflitos .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3. Dos meios de RAL em geral</b>	
<b>2.3.1. Os Julgados de Paz .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.2. A Mediação Pública e Privada .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.3. Outros meios de RAL .....</b>	<b>32</b>
<b>2.4. A resolução extrajudicial de conflitos de consumo .....</b>	<b>35</b>
<b>2.5. Da arbitragem em geral: noção e características .....</b>	<b>36</b>
<b>2.5.1. O processo de criação de centros de arbitragem .....</b>	<b>40</b>
<b>2.5.2. A distinção entre arbitragem voluntária e necessária ...</b>	<b>42</b>
<b>2.6. Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo</b>	

existentes em Portugal .....	44
<b>2.7. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Litígios</b>	
2.7.1. A Mediação .....	49
2.7.2. A conciliação .....	52
2.7.3. A arbitragem .....	53
<b>2.8. A atividade processual desenvolvida pelos CACC .....</b>	<b>56</b>
 <b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3.1. A resolução extrajudicial de conflitos de consumo na UE .....</b>	<b>65</b>
<b>3.2. A Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho</b>	
de 21 de maio de 2013 (Diretiva RAL) .....	67
<b>3.3. A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro .....</b>	<b>72</b>
<b>3.4. O Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do</b>	
Conselho de 21 de maio de 2013 (Regulamento RLL) .....	78
<b>3.5. O Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro .....</b>	<b>80</b>
 <b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>4.1. Breve caracterização da RLL .....</b>	<b>86</b>
<b>4.2. A Plataforma de RLL .....</b>	<b>91</b>
<b>4.3. Vantagens e constrangimentos da utilização de um sistema de RLL</b>	
num centro de arbitragem .....	96
<b>4.4. O CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem</b>	

<b>do Comércio Eletrônico .....</b>	<b>109</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>Conclusões .....</b>	<b>113</b>
<b>Referências bibliográficas .....</b>	<b>117</b>



## **Lista de abreviaturas**

**ADR – Alternativa Dispute Resolution**

**B2C – Business to Consumer**

**CACC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo**

**CACCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de  
Coimbra**

**CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

**CACC-RAM - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região  
Autónoma da Madeira**

**CAP – Confederação da Agricultura Portuguesa**

**CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel**

**CC – Código Civil**

**CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal**

**CESE – Comité Económico e Social Europeu**

**CIMAAL - CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de  
Conflitos de Consumo do Algarve**

**CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal  
Arbitral de Consumo)**

**CIP – Confederação da Indústria Portuguesa**

**CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros**

**CGTP-IN – Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses**

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Consumo**

**CPC – Código de Processo Civil**

**CTP – Confederação do Turismo de Portugal**

**CRP – Constituição da República Portuguesa**

**DGC – Direção-Geral do Consumidor**

**DGPJ – Direção-Geral da Política de Justiça**

**DR – Diário da República**

**EUA – Estados Unidos da América**

**GPS - Global Positioning System**

**JP – Julgados de Paz**

**LAV – Lei da Arbitragem Voluntária**

**LDC – Lei de Defsa do Consumidor**

**ODR – Online Dispute Resolution**

**PIB – Produto Interno Bruto**

**RAL – Resolução Alternativa de Litígios**

**RLL – Resolução de Litígios em Linha**

**SMF – Sistema de Mediação Familiar**

**SML – Sistema de Mediação Laboral**

**SMP – Sistema de Mediação Penal**

**TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação**

**TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol**

**TFUE – Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia**

**TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do  
Ave/Tribunal Arbitral**

**UE – União Europeia**

**UGT – União Geral de Trabalhadores**

## Introdução

Desde a Idade Média, a Europa assistiu a um longo, mas consistente processo de centralização do poder, que na área da Justiça culminou no rígido sistema judicial que todos conhecemos e que permaneceu intocado durante a maior parte do século XX.

No século passado, porém, o sistema de Justiça começou a ser posto em causa, devido a um conjunto de fatores, de onde podemos enunciar neste momento, a substituição progressiva de Estados autoritários por democracias, a explosão de direitos, liberdades e garantias que se seguiu ao advento do Estado Social de Direito, o aumento generalizado da literacia, fruto da universalização do sistema de ensino ou ainda a melhoria significativa das condições sócio-económicas de largas parcelas da população. O encadear destes e de outros fatores, porventura aqui não referenciados, em que uns são consequência de outros, contribuíram para que os cidadãos tomassem numa primeira fase conhecimento dos seus direitos, para numa segunda inculcarem esses direitos na sua vivência individual e social, partindo num terceiro momento para a exigência da observância dos direitos o que conduziu a um exponencial aumento da litigância por esse mundo fora, sem paralelo no passado, com particular projeção na América do Norte e na Europa. Portugal, embora de forma mais tardia, não fugiu à regra.

Este aumento dos processos nos tribunais teve diversas implicações, seja ao nível do entupimento do sistema, incapaz de responder em tempo útil à demanda, seja ao nível de uma diminuição da qualidade das decisões e da consequente insatisfação dos litigantes relativamente às soluções encontradas pelo sistema judicial<sup>1</sup>.

Assim, em diversos ordenamentos, a partir de meados do século XX começaram a surgir outras respostas que vieram a ser conhecidas sob a sigla RAL (Resolução Alternativa de Litígios)<sup>2</sup>. Portugal apenas participou nesta demanda a seguir à instauração do regime democrático em 1974.

---

<sup>1</sup> João Pedroso, “A justiça em Portugal entre a(s) crise(s) e a(s) oportunidade(s) – Contributo para a construção de um novo paradigma de política pública de justiça, *Scientia Iuridica* – Tomo LV, 2006, n.º 306, abril/junho de 2006, pp. 263-302.

<sup>2</sup> ADR em inglês: *alternative dispute resolution*.

Esta resolução alternativa de litígios tem a ver, sobretudo, com os processos e as técnicas de resolução dos conflitos para além da forma convencional de resolução dos diferendos nos tribunais organizados e garantidos pelo poder do Estado.

Em bom rigor, a expressão RAL indicia ou sugere uma opção entre a referida justiça convencional oferecida pelo Estado e outras formas de resolução dos conflitos, onde se inserem a negociação, a mediação, a conciliação ou a arbitragem, para apenas referir as mais divulgadas ou conhecidas. Porém, somos de opinião que uma não exclui a outra, pelo que seria eventualmente preferível uma outra designação, menos falaciosa, como por exemplo resolução complementar ou resolução amigável de litígios<sup>3</sup>.

Por outro lado, uma das áreas da litigiosidade que mais se tem feito sentir e cuja oferta também registou nas últimas décadas um crescimento assinalável, é a dos conflitos de consumo. A frase “somos todos consumidores” é uma expressão gasta, mas que traduz uma evidência inevitável, ao ponto do Direito do Consumo, em poucas décadas, ter passado de “discutível<sup>4</sup>” ramo de Direito, para um dos setores mais florescentes e dinâmicos da produção contemporânea do Direito<sup>5</sup>, em todas as fontes em sentido técnico-jurídico (lei, doutrina e jurisprudência). Afinal, não é verdade que a maior parte das relações jurídicas que estabelecemos ao longo da nossa existência, são de consumo?

O que nos conduz inevitavelmente ao espaço económico (e político) em que nos inserimos: a União Europeia<sup>6</sup>. Também nas últimas décadas, o cidadão francês, português, etc., comum, assistiu à mudança de um paradigma jurídico que se confinava praticamente ao interior das fronteiras internas dos Estados, para um “admirável mundo novo”<sup>7</sup> globalizado, juridicamente assimétrico, em que assistimos ao aparecimento de

---

<sup>3</sup> Em inglês *amicable dispute resolution* para manter a sigla ADR.

<sup>4</sup> Designadamente, ace ao seu carácter multidisciplinar, Cfr. Jorge Morais de Carvalho, Manual de Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, 2014 e Carlos Ferreira de Almeida, Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, 2005, p. 81.

<sup>5</sup> Teresa Almeida, Lei de Defesa do Consumidor – Anotada, Lisboa, Instituto do Consumidor, 1997, p. 7

<sup>6</sup> Alessandra Silveira, com a colaboração de Pedro Madeira Froufe, Tratado de Lisboa (versão consolidada), Lisboa, Quid Juris, 2010.

<sup>7</sup> Título da obra de Aldous Huxley que se tornou famosa, fazendo a antevisão de um mundo sombrio dominado pela ciência e tecnologia, editada em Portugal pela Coleção Mil Folhas, Lisboa, 2003.

normas jurídicas, com origem em órgãos supra-nacionais mais ou menos distantes, que se aplicam com diferentes graus de coercibilidade e que concorrem com sucesso com as normas jurídicas internas, que têm de se acomodar e mesmo submeter-se a esta nova realidade.

O n.º 3 do art.º 3.º do Tratado da União Europeia<sup>8</sup> estabelece como um dos objetivos da União Europeia (UE) a criação do mercado interno, o qual é definido como *“um mercado único onde os bens, serviços, capitais e pessoas circulam livremente e no qual os cidadãos europeus podem viver, trabalhar, estudar ou fazer negócios livremente.”*

Para atingir a plena construção do mercado interno é necessário dismantelar um conjunto de obstáculos jurídicos, económicos e políticos, tendo os órgãos comunitários procurado diversas formas de atingir esse desiderato com maior ou menor sucesso.

No funcionamento normal dos mercados, onde se encontram compradores e vendedores com papéis e interesses divergentes, é normal a eclosão de litígios que têm de ser dirimidos e solucionados. O crescimento efetivo das trocas intracomunitárias depende da existência de mecanismos nos diferentes Estados-membros que simplifiquem e promovam a resolução dos diferendos de forma eficaz, célere e económica, no quais os cidadãos europeus sintam confiança. Tal só será possível se nos diferentes países existirem meios RAL interligados, ou seja a funcionar em rede, que garantam a resolução dos conflitos nacionais e transfronteiriços.

O desenvolvimento dos mercados de bens e serviços reconduzem-nos também, inevitavelmente, para as novas formas de transacionar à distância, como seja, por exemplo, o comércio eletrónico.

É dentro deste quadro de grande complexidade, que foi publicada a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE, conhecida como Diretiva RAL e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013, sobre

---

<sup>8</sup> In *Jornal Oficial* n.º C 326, de 26/10/2012 p. 0001 – 0390.

a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). A Diretiva RAL, nos termos do disposto no n.º 1 do art.º 25.º, deveria ser transposta para a ordem jurídica interna dos Estados-membros até 9 de julho de 2015 e o Regulamento RLL é aplicável a partir de 9 de janeiro de 2016<sup>9</sup>. A Diretiva RAL foi, entretanto transposta pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que entrou em vigor em 23 de setembro<sup>10</sup>.

Refira-se, a terminar, que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) têm igualmente conhecido um crescimento assombroso. A Internet veio possibilitar ao homem, às instituições, às empresas, enfim a toda a sociedade, de uma forma transversal, uma nova realidade que não só não pode ser ignorada, como se impõe de forma inelutável na educação, nos negócios, na política, no lazer, em tudo o que quisermos, e assim sendo, penetra profundamente no mundo do Direito, colocando diariamente questões que dificilmente podem ser bem respondidas, sem um profundo estudo.

Na verdade, e refletindo em termos económicos, já em 29 de novembro de 2001, na comunicação da Comissão Europeia ao Conselho e ao Parlamento Europeu se afirmava que: *“Os dados estatísticos disponíveis permitiram que se chegasse a um amplo consenso no que respeita às TIC, já que provam, de facto, que estas estão a aumentar a taxa de crescimento da produtividade. Por último, há uma compreensão mais ampla da forma como as TIC estão a alterar a vida das empresas, dos trabalhado-*

*res, das administrações e dos cidadãos em geral. O aumento acelerado da produtividade e do crescimento económico registado nos anos noventa está estreitamente associado à evolução no sector das TIC...”*<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Com as exceções previstas no n.º 2 do art.º 22.º-

<sup>10</sup> Art.º 26.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>11</sup> A mesma comunicação refere adiante que *“... a chave do aumento da produtividade consiste no aumento da eficiência dos fatores de produção através do incremento dos conhecimentos, do progresso tecnológico e da melhoria organizacional. Ora, melhorar os conhecimentos, o capital físico e os fatores organizativos passa pelo investimento nas TIC e pela sua boa utilização, em particular pela utilização de software adequado”*. Para concluir que: *“É necessário investir nas TIC, bem como na qualificação dos profissionais (gestores, utilizadores e especialistas) que as implementam e utilizam, para promover aumentos da produtividade das empresas, da administração pública, das regiões e do país, o seu desenvolvimento económico e social e a sua*

Como todos sabemos, o investimento nas TIC não tem cessado e os efeitos não são apenas económicos, mas sociais, culturais, jurídicos, enfim globais.

Estas palavras, que poderiam ter sido escritas hoje, levam-nos para aquele “admirável mundo novo” referido supra, que a *world wide web* (www) nos providencia e que comportam novas possibilidades de conflito, dificilmente soluveís pela via convencional.

De facto, o desenvolvimento que as TIC conheceram, em particular do mundo virtual potenciado pela Internet, não podia deixar de marcar presença na resolução de litígios<sup>12</sup>. Assim, um pouco por todo o mundo, sob o lema da comodidade, da celeridade ou da redução de custos, têm sido propostas diversas abordagens que têm em comum a utilização da Internet e das ferramentas de suporte à decisão. Neste tipo de ambientes as partes interagem e expõem os seus pontos de vista, em qualquer momento e em qualquer local, uma vez que estes sistemas estão permanentemente disponíveis em linha. Há quem defenda que com a utilização de ontologias e dos necessários motores de inferência associados, possíveis devidos aos avanços da Informática, os sistemas de resolução de conflitos em linha ganham pontos nas técnicas de administração da justiça, na medida em que estes processos tendem a ser mais transparentes, mais rápidos e mais justos<sup>13</sup>.

Na verdade, graças ao desenvolvimento das TIC têm sido concebidos e colocados em funcionamento, sistemas de resolução de conflitos em que tudo se passa como se como num meio de resolução alternativa de litígios (RAL) convencional, que utiliza a mediação, a conciliação ou a arbitragem, com a exceção de que as partes não estão em contacto pessoal, encontram-se à distância e a sua comunicação processa-se através da Internet<sup>14</sup>. Por outro lado, alguns destes sistemas não se limitam a permitir a comunicação síncrona ou assíncrona das partes inseridas num meio de RAL. Como

---

*competitividade.”...“A qualificação dos profissionais e especialistas das TIC...é fundamental para garantir os aumentos de produtividade e não a sua diminuição, evitando o paradoxo da produtividade”.*

<sup>12</sup> De algum modo respeitando o princípio “*Conflicts arising online should be resolved online*” avançado por Daniel Girsberg & Dorothee Schramm, em *Cyber-Arbitration* (2002) 3 *European Business Organization Law Review* 605,

<sup>13</sup> Ernest Thiessen, Arno Lodder (2003), “The Role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution”, in Daewon Choi., Ethan Katsh (eds.), *Workshop on Online Dispute Resolution at the International Conference on Artificial Intelligence and Law*, Edinburgh, Reino Unido, pp. 4-5.

<sup>14</sup> Orna Rabinovich-Einy & Ethan Katsch., (2013), “Lessons from Online Dispute Resolution for Dispute Systems Design”, in Mohamed A. Wahab, Ethan Katsh & Daniel Rainey (eds.), *Online Dispute Resolution Theory and Practice*, Hague, Netherlands, Eleven International Publishing, pp.39-40.

veremos adiante, graças às tecnologias de ambientes inteligentes (AmI)<sup>15</sup>, os modernos meios de resolução de litígios de segunda geração, utilizam a tecnologia para “aprender e ir aperfeiçoando soluções para litígios: eles não se limitam apenas a facultar a comunicação entre os intervenientes do processo ou tornar mais fácil o acesso à informação, mas possuem capacidade de gerar sugestões e soluções, ao nível da definição de estratégias e do processo de tomada de decisão, ao longo de todo o ciclo de vida do conflito”<sup>16</sup>

Este conjunto de ingredientes justifica, em nossa opinião, o trabalho que nos propomos desenvolver e que abrange uma análise crítica (mas breve) ao sistema de justiça convencional; a exposição dos diferentes meios RAL; o desenvolvimento que a RAL tem na UE e em Portugal, em particular na área do consumo; as questões jurídicas que a Diretiva RAL levanta; a passagem do RAL à Resolução de Litígios em Linha (RLL)<sup>17</sup> e o papel que as ferramentas informáticas podem assumir na RLL, designadamente a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) que a Comissão se encontra a preparar, tendo em vista a entrada em vigor do Regulamento RLL.

Com a presente dissertação pretende-se fundamentalmente analisar em profundidade os sistemas nacionais de resolução alternativa de litígios, com particular atenção os que operam na área do consumo, bem como das possibilidades que as TIC podem representar no apoio a esses sistemas.

A UE e Portugal têm vindo a procurar soluções que possibilitem uma económica, eficiente e rápida resolução dos conflitos que os crescentes fluxos de contratação propiciam, em particular aqueles que resultam de formas de contratação à distância, muitas vezes de forma transfronteiriça, aproveitando as possibilidades que o enorme mercado interno europeu oferece aos consumidores e às empresas.

É nesta senda que entrou em vigor, em julho de 2013, a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio sobre a resolução alternativa de lití-

---

<sup>15</sup> Michael Friedewald., Elena Vildjionaite, Yves Punie, David Wright (2006), “The brave new world of Ambient Intelligence: An Analysis of Scenarios regarding Security, Security and Privacy Issues”, in John A. Clark, Richard, Fiona Paige, Philip J. Brooke (Hrsg.), *Security in Pervasive Computing. Proceedings of the Third International Conference*, New York, Springer (Lecture Notes in Computer Science, 3934).

<sup>16</sup> Alliaxsandra Yelshina, Francisco Andrade, Paulo Novais, “Um ambiente inteligente de resolução de litígios – Repercussões jurídicas na privacidade e proteção de dados”, in *Scientia Iuridica – Tomo LXIV*, 2015, n.º 337.

<sup>17</sup> Em inglês ODR: *on-line dispute resolution*.

gios (Diretiva RAL). Nos termos da referida Diretiva RAL, considera-se que: “a resolução alternativa de litígios (RAL) proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes. Contudo, a RAL não está ainda desenvolvida na União de uma forma suficiente e coerente. É lamentável que, não obstante a Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo e a Recomendação 2001/310/CE da Comissão, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, os mecanismos de RAL não tenham sido criados corretamente e não estejam a funcionar satisfatoriamente em todas as áreas geográficas e em todos os setores de atividade da União. Os consumidores e os comerciantes continuam a não ter conhecimento dos mecanismos de reparação extrajudicial existentes, e só uma pequena percentagem de cidadãos sabe como apresentar uma queixa a uma entidade de RAL. Quando existentes, os procedimentos de RAL apresentam níveis de qualidade que variam consideravelmente de Estado-Membro para Estado-Membro, e os litígios transfronteiriços nem sempre são tratados com eficácia pelas entidades de RAL”<sup>18</sup>.

A mencionada Diretiva considera ainda que os custos deverão ser preferencialmente gratuitos para os consumidores<sup>19</sup>.

Por outro lado, o Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio, cuja aplicação efetiva nos Estados-membros deve ter lugar a partir de 9 de janeiro de 2016 sobre a resolução de conflitos de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE, designado por Regulamento RLL, refere que: “tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União. Esta plataforma deverá assumir a forma de um sítio web interativo, com um

---

<sup>18</sup> Considerando 5 da Diretiva. Sublinhe-se também o Considerando 40 da Diretiva que refere: “Também se considera que: “Uma entidade de RAL que funcione eficazmente deverá concluir com celeridade os trabalhos de resolução de litígios, tanto em linha como por meios convencionais, no prazo de 90 dias a contar da data de receção do processo completo de queixa, incluindo toda a documentação relevante relativa à queixa, pela entidade de RAL, e com termo na data em que o resultado do procedimento de RAL for disponibilizado. A entidade de RAL que tiver recebido uma queixa deverá notificar as partes do litígio assim que receber todos os documentos necessários para executar o procedimento de RAL. Em casos excecionais de caráter altamente complexo, nomeadamente quando uma das partes não puder, por motivos justificados, participar no procedimento de RAL, as entidades de RAL deverão poder prorrogar o prazo, a fim de examinar o caso em questão. As partes deverão ser informadas de qualquer prorrogação, e de quanto tempo será aproximadamente necessário para a conclusão do litígio”.

<sup>19</sup> Considerando 41 da Diretiva.

*ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes. Deverá transmitir as reclamações a uma entidade de RAL competente para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL deverá disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL. As entidades de RAL não deverão ser obrigadas a utilizar a ferramenta de gestão”<sup>20</sup>.*

O funcionamento destes meios de resolução de conflitos de consumo assenta na disponibilização de plataforma eletrónica adequada, acessível às partes através da Internet e que operacionaliza o contacto entre consumidores e comerciantes para a procura de um entendimento satisfatório com intervenção de uma entidade de resolução alternativa, também contactável eletronicamente por meio da mesma plataforma. Deste modo, a Diretiva RAL e o Regulamento RLL constituem-se igualmente objetivos legítimos de análise nesta dissertação.

---

<sup>20</sup> Considerando 18 do Regulamento.

## CAPÍTULO I

### 1.1. O advento da sociedade de consumo e da informação

Do ponto de vista do consumo e da informação, o mundo em que atualmente vivemos tem poucas semelhanças com aquele que existia há cerca de um século atrás e, se recuarmos mais no tempo, as diferenças vão-se acentuando, mas não de uma forma diretamente proporcional. O homem nunca consumiu tanto e, simultaneamente, nunca teve tanta informação como hoje. Por outro lado, a quantidade de bens e serviços à sua disposição é incomensuravelmente maior e o mesmo se pode dizer da informação<sup>21</sup>.

Vivemos hoje aquilo que se banalizou designar por sociedade de consumo, com uma enorme profusão de bens e serviços, de tal forma que podemos afirmar, sem medo de errar, que o ser humano também nunca teve à sua disposição tantos bens e serviços como os que tem hoje.

A Revolução Industrial<sup>22</sup> terá constituído a rampa de lançamento desta sociedade que se foi estabelecendo de forma tímida em diversos países da Europa e nos EUA no século XVIII e que, paulatinamente, com o vertiginoso desenvolvimento tecnológico, possibilitou a designação de sociedade global na qual, a partir de determinado momento, teremos deixado de consumir unicamente para satisfazer necessidades essenciais, para nos transformarmos em “objetos de consumo”, porventura em múltiplas perspetivas: a de que cada vez vivemos mais, o que só por si origina mais consumo, mas também por que cada vez mais, vivemos para consumir e, por outro ainda, todo o nosso comportamento é estudado pelos agentes económicos presentes no mercado para induzir novas necessidades e, conseqüentemente, mais consumo. Finalmente, existem cada vez mais empresas presentes no mercado (melhor será dizer mercados, porquanto existem diversas tipologias de mercados) a oferecer bens e serviços, que recorrendo a sofisticadas técnicas de marketing e publicidade induzem nos consumidores novas necessidades (resta saber se reais ou artificiais) e, conseqüentemente, também levam ao aumento do consumo.

---

<sup>21</sup> O homem encontra-se rodeado de quantidades tão grandes de informação que, paradoxalmente se torna invível, ou seja, o homem perante tanta informação, não sabendo, ou não podendo (até por falta de disponibilidade) tratá-la, acaba por ignorá-la, com os constrangimentos que, a posteriori isso lhe pode trazer.

<sup>22</sup> Alvin Tofler, “A terceira vaga”, Lisboa, Livros do Brasil, 1999.

Na verdade, a atividade económica foi-se perspetivando na oferta de um cada vez maior número de bens. Muitas vezes, por força da normalização legal e da convergência tecnológica, as diferenças entre os mesmos bens produzidos por empresas diferentes são mínimas, embora o preço possa ser muito diferente e não raras vezes, se crie no consumidor, graças ao marketing, por um lado, e às séries curtas por outro, a idéia de um bem completamente personalizado e adaptado à sua individualidade. Aliás, esta é uma possibilidade a que cada vez mais fabricantes recorrem. Veja-se, por exemplo, os fabricantes de automóveis que oferecem carros em que aparentemente tudo é escolhido pelo consumidor, desde a cor exterior, o tipo de motor, o material e a cor dos estofos ou os *gadgets* eletrónicos incorporados, e assim permitem criar no consumidor a ideia de plena identificação com o produto, quase como se ele fosse uma criação sua. Mas se este exemplo já é corriqueiro, repare-se nas marcas de refrigerantes ou de iogurtes que permitem que o consumidor insira o seu nome na lata ou no boião. Desta forma, quando um João ou uma Maria quaisquer, forem consumir o produto, não se trata de um simples e anónimo ato de consumo. Eles estão a consumir o “seu” refrigerante ou iogurte, fabricado “especialmente” para si.

À medida que a atividade económica se foi desenvolvendo, designadamente ao longo do último século, fruto da globalização e do desenvolvimento científico e tecnológico, foram aparecendo novos produtos e serviços. Na verdade, o século XX assistiu à banalização do automóvel como meio de transporte nas modernas sociedades industrializadas, ou do avião e dos transportes aéreos que, nas viagens de longa distância, rapidamente suplantaram o barco ou o comboio<sup>23</sup>. A rádio, a televisão, o computador pessoal, a máquina de lavar loiça ou roupa, foram outros, entre centenas de exemplos possíveis, de produtos que se foram tornando corriqueiros ao longo do século XX.

---

<sup>23</sup> Não se aflijam os adeptos de barcos e comboios, porque ambos procuram dar uma resposta adequada, como o comboio japonês Maglev a atingir os 600 Km/hora. Cfr. Edição eletrónica do jornal Público, (21/04/2015), “Comboio atinge os 600Km/h no Japão”, disponível a 18/07/2015 em <http://www.publico.pt/tecnologia/noticia/comboio-atinge-os-600-kmsh-no-japao-1693096>.

Também o surgimento e disponibilização de novos serviços não cessaram de crescer nesse período. A profusão de serviços que o consumidor tem hoje à disposição é quase inumerável. Uma rápida pesquisa na Internet permite descobrir desde serviços de tradução, à criação de páginas de internet, ou serviços turísticos de todo o tipo (ecológico, histórico, radical, desportivo, religioso, sexual, etc.). Ao nível informático podemos colocar nos computadores pessoais, tablets ou smartphones, um conjunto quase infinito de programas, aplicações<sup>24</sup> que permitem aceder a um conjunto vastíssimo de serviços, de grande utilidade: desde sistemas GPS, à leitura de códigos de barras e outros, localização de pessoas e objetos, ao acompanhamento de idosos, vítimas de crime ou criminosos, à escolha de um vinho ou de um restaurante, à compra de bilhetes para transportes ou espetáculos. Enfim, como se referiu, as possibilidades são quase infinitas e todos os dias são anunciados novos serviços.

Na medida em que o ato de consumir é cada vez mais associado à satisfação de um prazer<sup>25</sup> e não de uma necessidade, os produtores procuram trabalhar muito bem este conceito, através do marketing e da publicidade, levando o consumidor a consumir para sentir prazer ou sentir-se recompensado.

## **1.2. A sociedade da informação**

Por outro lado, também é frequente apelidar a sociedade em que agora vivemos como a sociedade da informação. De facto, aquilo que se referiu para a sociedade de consumo, pode ser dito, *mutatis mutandis*, para a sociedade da informação. Na verdade, nunca como hoje o homem teve acesso a tanta informação. Tal como a sociedade de consumo, esta sociedade resulta do desenvolvimento económico acelerado, do desenvolvimento tecnológico, do processo de globalização das economias, das culturas e das sociedades. Na realidade, durante milhares de anos, a evolução das sociedades esteve, sobretudo, associada ao poder que se conseguia criar e manter em determinados locais, por via do domínio militar: assim aconteceu com as grandes civilizações históricas do passado, como sejam a persa, romana, árabe ou europeia.

---

<sup>24</sup> Neste momento assiste-se a uma enorme profusão das chamadas apps, que mais não é do que a abreviatura de *applications*, ou seja aplicações. Aplicação que se destina a ser instalada, por exemplo, num smartphone, tendo em vista prestar um serviço ao utilizador, como os descritos supra ou outros (o resultado de um jogo de futebol, o tempo que vai fazer, onde se encontra o avião que aguardamos no aeroporto,...).

<sup>25</sup> Beja Santos, 2004, “Novo Mercado Novo Consumidor”, Lisboa, Prefácio, 2004, p. 21.

Todavia, depois dos dois grandes confrontos militares mundiais do século XX, a humanidade terá compreendido que esse modelo estava esgotado. O desenvolvimento sócio-económico e tecnológico das sociedades depende cada vez mais da difusão e partilha da informação (daí “sociedade da informação”) e sobretudo do desenvolvimento do conhecimento (daí também a utilização da expressão “sociedade do conhecimento”).

O homem sempre procurou comunicar com o seu semelhante, seja por gestos, sons, imagens, grafia, ou mais recentemente através dos *bits*. Essa característica do seu ser terá sido decisiva no seu processo de evolução. Desde a descoberta da roda, que o processo de comunicação foi-se acelerando, até atingir a complexidade que possui atualmente, em que estamos todos ligados, integrando diversas redes de comunicações que nos possibilitam ter acesso, em tempo real, ao que se passa a milhares de quilómetros de distância.

Muitos autores têm teorizado sobre as características da sociedade da informação. Um deles, Gouveia<sup>26</sup>, refere os contributos de vários autores para este conceito, como seja Javier Echeverria para quem a sociedade da informação “...*está inserida num processo pelo qual a noção de espaço e tempo tradicional estão em transformação pelo surgimento de um espaço virtual, transterritorial, transtemporal...*”, ou Noam Chomsky, para quem a sociedade da informação “...*é também o fruto da globalização económica, a fim de promover maior circulação de capital e informação nas mãos de grandes grupos empresariais...*”. Em síntese, a Sociedade da Informação consiste na forma como a informação é exposta à sociedade através das “...*Tecnologias de Informação e Comunicação no sentido de lidar com a informação e que toma esta como elemento central de toda actividade humana*”<sup>27</sup>. A Internet por conseguinte, na atualidade, é um dos elementos centrais desta sociedade da informação.

---

<sup>26</sup> Luís Borges Gouveia, Sofia Gaio (Orgs.), *Sociedade da Informação: balanço e implicações*, Porto, Edições Universidade Fernando Pessoa, 2004.

<sup>27</sup> Cristina Palma Conceição, Maria do Carmo Gomes, António Firmino da Costa, Gustavo Cardoso, Manuel Castells, *A sociedade em rede em Portugal*, Porto, Campo das Letras, 2007.

### 1.3. O papel da publicidade na sociedade de consumo<sup>28</sup>

De facto, a evolução da atividade económica, da ciência e da técnica conduziram a que, atualmente, o problema não seja tanto produzir, mas vender e assegurar o escoamento das existências. As empresas sentiram assim, desde há muito, a necessidade de encontrar formas alternativas ao simples funcionamento do mercado e das leis da oferta e da procura, para garantir a venda dos produtos. A publicidade deve em grande parte a sua existência e o seu crescimento meteórico a garantir a satisfação desta necessidade das empresas.

Ravenne<sup>29</sup> afirmou que a publicidade teve a sua origem no paraíso com Adão e Eva. Eva era a vendedora, Adão o seu potencial cliente e a serpente era o publicitário que “sopra ao ouvido” de Eva os argumentos que esta tem de utilizar. Eva pretendia vender uma maçã, ou seja, um produto de grande consumo, cujo valor conseguiu ser transformado através do discurso persuasivo utilizado.

Segundo diversos autores, os primeiros registos desta atividade dão-se nas civilizações egípcia e grega. Na Antiguidade Clássica, em Pompeia, foram encontrados sinais de tabuletas a anunciar os combates dos gladiadores. A história da publicidade foi obviamente marcada pelo alemão Johannes Gutenberg, o inventor dos caracteres/tipo móveis e da impressão gráfica no século XV. Através desta inovação foi possível difundir a comunicação de massas. É interessante notar que esta invenção teve como objetivo inicial a impressão e difusão da Bíblia, influenciando indiretamente, mas de uma forma muito marcante a história da publicidade. Fala-se que o primeiro cartaz foi impresso também no século XV, em 1482, com o intuito de anunciar uma grande manifestação religiosa em França.

Entre os séculos XVII e XVIII, os jornais ingleses começaram a dedicar páginas à colocação de mensagens comerciais (fundamentalmente para promover livros e medicamentos), e curiosamente, desta forma surge também a publicidade enganosa com

---

<sup>28</sup> Neste ponto seguimos de perto as idéias expostas por Maria Bijóias, S/D, A evolução da publicidade, consultado em julho, 21, 2015, em: <http://www.ruadireita.com/publicidade/info/a-evolucao-da-publicidade/> e Luís Rasquilha, Publicidade – Fundamentos, Estratégias, ..., Lisboa, Gestão Plus, 2009.

<sup>29</sup> Catherine Ravenne, La publicité: pour le meilleur ou pour le pire?, Paris: Hachette, 1965, p. 5.

alusão a serviços prestados por pessoas não qualificadas para os executar. Assim, da mesma maneira que se assiste ao primeiro descrédito popular da publicidade, faz-se sentir também desde muito cedo a necessidade de regulamentação dos conteúdos publicados nos anúncios, no sentido da proteção do consumidor.

Em 1729, nos Estados Unidos, Benjamim Franklin, considerado por muitos<sup>30</sup> “o pai da publicidade”, mudou o paradigma e começou a encarar a publicidade do ponto de vista do consumidor, o que levou à criação, em 1745, do primeiro jornal dedicado à publicação de anúncios.

Mas foi a Revolução Industrial que impulsionou decisivamente a publicidade. Com o início da produção em série, a proliferação de empresas e indústrias, bem como o desenvolvimento dos transportes e meios de comunicação, a publicidade inicia o seu desenvolvimento tal como a conhecemos hoje.

Foi um francês, Émile de Girardin que, para tornar os jornais mais acessíveis à população, já no século XIX decidiu vendê-los abaixo do preço de custo, sendo a publicidade a suportar os custos de produção. Este modelo encontra-se ainda nos dias de hoje nos órgãos de comunicação social, que dependem da publicidade para a sua sobrevivência. Em 1841, foi criada a primeira agência publicitária em Boston, EUA. Inicialmente, as agências de publicidade limitavam-se a comprar e a vender espaços para os anúncios, só posteriormente é que começaram a elaborar os anúncios. Com o passar dos tempos surgiram agências de publicidade que assumiam todo o processo de planeamento e compra de espaços, pesquisa de mercado, estratégias e desenvolvimento criativo.

A rádio colocou a publicidade a publicidade na era moderna. Esta era utilizada, nos anos 20 do século passado, para a promoção de muitas instituições como clubes, organismos, organizações sem fins lucrativos. Mais tarde as estações de rádio encetaram a venda de pequenos espaços de tempo a vários anunciantes (prática copiada pela televi-

---

<sup>30</sup> Cfr. Maria Bijóias, op. cit.

são nos anos 40 e 50). É também no século XX que se realizam os primeiros estudos de mercado, pois o aumento da concorrência fez nascer a necessidade de investigar os consumidores, os seus gostos e as tendências do mercado.

É também de destacar a revolução criativa que teve início nos anos 50 do século XX, interligada ao crescente protagonismo da televisão como veículo publicitário. Existiu, nesta altura, a necessidade de uma maior atenção à dimensão simbólica da publicidade, dando origem à dupla criativa (*copywriter* e *art director*)<sup>31</sup>.

Um nome importante na história da publicidade é o de Claude Hopkins<sup>32</sup>, que tentou dotar a publicidade de bases científicas e inventou muitas das técnicas que permitiram transformar os publicitários em profissionais respeitados. É considerado por muitos<sup>33</sup> “o pai da publicidade moderna”, sendo que este criou um valor inigualável para a Palmolive, Pepsodent, entre muitas outras marcas.

No período do pós II Guerra Mundial, todas as técnicas de marketing e publicidade inventadas nos EUA rapidamente foram difundidas por todo o mundo. O espaço público foi literalmente invadido pela publicidade, sendo que esta se expandiu sob todas as formas. Tudo isto levou a uma saturação publicitária que teve como consequência imediata o encarecimento do espaço dos media e a grande dificuldade de conquistar a atenção dos consumidores. Apareceram, assim, novas tecnologias de informação, particularmente a internet, que abriram um novo mundo para ser explorado pela publicidade. Hoje, uma parte significativa da publicidade é feita nas redes sociais Facebook<sup>34</sup>, Instagram<sup>35</sup> e outras<sup>36</sup>.

#### 1.4. A Internet

A Internet era uma palavra pouco conhecida há apenas 20 anos. Hoje, não conseguimos imaginar o mundo sem ela. O seu significado para cada pessoa em concreto é variável.

---

<sup>31</sup> Flávio Waiteman, Manual Prático de Criação Publicitária: o dia-a-dia da criação em uma agência, São Paulo, Nobel, 2006, pp. 64 e 65.

<sup>32</sup> Copywriter da Lord & Thomas. Fonte: [adage.com/article/adage.../lord-thomas/98753/](http://adage.com/article/adage.../lord-thomas/98753/), disponível a 28/07/2015.

<sup>33</sup> John Philip Jones (Org.), A publicidade como negócio, São Paulo, Nobel, 2002, p. 194.

<sup>34</sup> A rede social Facebook encontra-se disponível em <https://pt-pt.facebook.com/>.

<sup>35</sup> A rede social Instagram encontra-se disponível em <https://instagram.com>.

<sup>36</sup> Uma das mais recente é a Snapchat, em que fotos e vídeos são enviados e que se autodestroem depois de serem visualizados.

Para uns<sup>37</sup>, trata-se de um grupo de pessoas que comunicam entre si, utilizando um suporte eletrónico. Para outros<sup>38</sup>, a Internet é um conjunto de computadores ligados entre si, com capacidade para funcionar e permitir a harmonia da rede, ainda que algum ou vários deixem de funcionar. Para a maioria, a Internet representa a tecnologia que permite aceder a um imenso manancial de informação impossível de encontrar sem a sua ajuda. Poderá ser isto e muito mais. Uma coisa é certa. Hoje, pouco tem a ver com o projeto militar inicial que está na sua origem<sup>39</sup>.

Na Internet, a informação, os dados, circulam em pacotes, mediante um conjunto de regras denominadas protocolos, que no caso da Internet, são conhecidos pela designação TCP/IP<sup>40</sup>. As regras do protocolo TCP permitem o fraccionamento dos dados, enquanto as regras IP têm a ver com o envio dos pacotes para a morada correta. O percurso dos dados remetidos em pacotes depende de vários fatores. Os pacotes de dados que circulam na Internet são remetidos a *routers*<sup>41</sup> que os encaminham para outros *routers* e assim sucessivamente até ao destino final. Para qualquer pessoa que pretenda aceder à Internet, são necessários equipamentos informáticos, basicamente computadores e *modems*<sup>42</sup>, ligados entre si e o *software*<sup>43</sup> adequado. A ligação à Internet permite ao utilizador uma infinidade de possibilidades, desde a consulta a sítios de Internet<sup>44</sup>, a transferência de ficheiros<sup>45</sup>, aceder a conteúdos multimédia (ver um vídeo ou aceder a

---

<sup>37</sup> Cfr. Min Li Chan, Fritz Holznel, Michael Krantz, S/D, 20 lições que aprendi sobre navegadores e a web, disponível em [www.20thingsilearned.com](http://www.20thingsilearned.com).

<sup>38</sup> Cfr. Conheça o mundo da Internet, Lisboa, Edideco, 2004, p. 8

<sup>39</sup> Denominado ARPANET (Advanced Research Project Agency Net) e lançado pelos EUA durante o período da Guerra Fria na década de 60 do século passado, visando permitir a comunicação entre instalações militares em caso de uma guerra nuclear. A ideia fundamental era ligar diversos computadores entre si, de modo a permitir o encaminhamento de dados permanente entre esses computadores. Caso um ou vários falhassem, o sistema mantinha-se a funcionar com os restantes, sem perda de informação. Esta possibilidade resulta de, na Internet, os dados não são enviados de uma só vez, mas aos “bocados” (em pacotes), cujo itinerário varia em função das circunstâncias, o que garante um nível maior de segurança. Cfr. Conheça o mundo da Internet, Lisboa, Edideco, 2004, p. 168.

<sup>40</sup> Transmission Control Protocol/Internet Protocol.

<sup>41</sup> Em português roteador, aparelho que permite a transmissão de dados entre dois pontos de uma rede de computadores ou entre redes de computadores, in Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2013, <https://www.priberam.pt/dlpo/router> [consultado em 20-10-2015].

<sup>42</sup> Um modem (Modulador-Demodulador) é um periférico capaz de transmitir e receber simultaneamente dados através, por exemplo, de uma linha ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). Cfr. Conheça o seu computador, Lisboa, Edideco, , 2002, p. 179.

<sup>43</sup> Conjunto de instruções que permitem controlar o funcionamento de um computador. Cfr. Conheça o mundo da Internet, Lisboa, Edideco, 2004, p. 27.

<sup>44</sup> Um sítio de Internet é um conjunto de documentos de texto, bases de dados e diversas aplicações de software, um sítio de Internet pode encontrar-se em qualquer computador ligado de forma permanente à rede, denominado servidor ou host. Os sítios disponibilizam informação que pode ser científica, desportiva, meteorológica, cultural, etc.

<sup>45</sup> Que vão desde documentos a jogos, música, filmes, software, etc.

uma música, por exemplo), jogar com outros usuários da rede, simplesmente comunicar ou fazer compras *on-line*<sup>46</sup>.

Atualmente, mais de dois mil milhões de pessoas estão ligadas à Internet, e as transações do comércio eletrónico envolvem quantias astronómicas (5,5 biliões de euros por ano. Por seu lado, o consumo e pagamentos relacionados com a Internet são superiores aos da agricultura e energia e, nos países com maior utilização da Internet, esta contribuiu com 21% para o crescimento do PIB nos últimos anos<sup>47</sup>). Contrariamente ao que se afirma, a revolução digital em curso não contribui necessariamente para o aumento do desemprego. Segundo os mesmos dados do relatório McKinsey referido, por cada emprego que foi suprimido pela Internet, terá implicado a criação de 2,6. Segundo um parecer do CESE<sup>48</sup> apesar da crise económica, *“a economia digital está em rápida expansão e a criar emprego. Com efeito, as estimativas do setor das TIC apontam para que, em 2015, haja 700 000 ofertas de emprego por preencher devido à falta de mão de obra qualificada neste domínio na Europa”*.

É exatamente esta última possibilidade referida que nos interessa particularmente neste trabalho. O comércio não podia ficar dissociado da Internet. Podemos mesmo considerar que foram as aplicações comerciais da Internet que conduziram ao seu enorme êxito em tão pouco tempo. De facto, só quando a Internet foi “descoberta” pelas empresas é que conheceu a enorme difusão e foram feitos investimentos financeiros fabulosos. Já antes do advento dos computadores e da Internet existiam diversas modalidades de comércio à distância, como por exemplo, a venda por catálogo, pelo telefone ou pela televisão<sup>49</sup>. Concretamente, o comércio eletrónico<sup>50</sup> não é mais do que

---

<sup>46</sup> O chamado comércio eletrónico ou comércio em linha. Cfr. Conheça o mundo da Internet, Lisboa, Edideco, 2004, pp-105-117.

<sup>47</sup> Ver “internet matters: The Net’s sweeping impact on growth, jobs, and prosperity”. McKinsey Global Institute, maio de 2011, disponível a 16/04/2015 em [www.mckinsey.com/insights/high\\_tech\\_telecoms\\_internet/internet\\_matters](http://www.mckinsey.com/insights/high_tech_telecoms_internet/internet_matters).

<sup>48</sup> Parecer do Conselho Económico e Social Europeu sobre a Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: A Agenda Digital para a Europa –Promover o crescimento da Europa com base nas tecnologias digitais de 22 de maio de 2013.

<sup>49</sup> A alínea f) do art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, define contrato celebrado à distância como o “contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração. Por seu turno a alínea m) do mesmo artigo considera técnica de comunicação à distância “qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes.

uma forma de adquirir bens ou serviços, utilizando para o efeito equipamentos eletrónicos que permitem o tratamento e o armazenamento de dados. De referir desde já que na presente dissertação limitamos o nosso estudo ao comércio eletrónico entre um profissional e um consumidor (B2C<sup>51</sup>), sendo o consumidor entendido no sentido que a lei portuguesa lhe dá<sup>52</sup>. O comércio eletrónico não tem parado de crescer, seja ao nível mundial<sup>53</sup>, seja entre nós<sup>54</sup>.

O comércio eletrónico insere-se na modalidade mais vasta dos contratos à distância, regulados pela Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que surjem definidos no n.º 7 do art.º 2.º como “*qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive*”<sup>56</sup>. Já o Regulamento n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 (Regulamento RLL) sobre a resolução de litígios de consumo em linha, define na alínea e) do n.º 1 do art.º 4.º contrato de venda ou de serviços em linha, como um “*contrato de venda ou de serviços em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio web ou através de*

---

<sup>50</sup> Cfr. Erica Brandini Barbagalo, *Contratos Eletrónicos*, São Paulo, Editora Saraiva, 2001, p. XII

<sup>51</sup> Business to consumer. Outras possibilidades existem, como sejam o B2B (business to business) ou o C2C (consumer to consumer) para referir apenas algumas das possibilidades. Cfr. Luís Brito, José Neves, *Uma Abordagem Multiagente à Problemática do Comércio Eletrónico*, Braga, Grupo de Inteligência Artificial, Departamento de Informática, Universidade do Minho, Braga, 2003, p. 15, notas 1 e 2.

<sup>52</sup> O n.º 1 do art.º 2.º da Lei n.º 24/96, de 31/07 define consumidor como “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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

<sup>53</sup> De acordo com um estudo da ACEPI/IDC (Associação da Economia Digital/International Data Corporation) denominado “Economia Digital em Portugal 2009-2017”, existiam em 2012 cerca de 2,5 mil milhões de internautas no mundo, ano em que se realizaram 850 mil milhões de euros em compra on-line a nível mundial e gerado 350 biliões de faturas eletrónicas (das quais 200 biliões na modalidade B2C), sendo 300 mil milhões de euros na Europa. Ainda nesse ano estima-se que terão sido vendidos a nível mundial 2 mil milhões de dispositivos móveis (PCs, tablets e telefones). Disponível a 27/08/2015 em <http://www.acepi.pt/>.

<sup>54</sup> De acordo com o mesmo estudo da ACEPI/IDC, o comércio eletrónico em Portugal atinge já cerca de 49,8 mil milhões de euros, ou seja cerca de 32% do PIB (produto interno bruto), prevendo-se que em 2020 possa chegar aos 90 mil milhões de euros, representando então cerca de 54% do valor do PIB.

<sup>55</sup> Também o estudo “Um dia das nossas vidas na Internet”, promovido pela Nova Expressão em parceria com a Marktest revela que atualmente 79% dos portugueses afirma fazer compras ou vendas on-line. Em 2011, eram cerca de 15%. Disponível a 27/08/2015 em [www.novaexpressao.pt](http://www.novaexpressao.pt).

<sup>56</sup> Aquela Diretiva é transposta pelo Dec-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, cuja alínea g) do art.º 3.º tem uma redação semelhante.

*outros meios eletrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio web ou através de outros meios eletrónicos”.*

A Internet configura-se assim como um gigantesco centro comercial virtual com cada vez mais empresas e consumidores em linha, o que não apenas faz crescer as vendas, o volume de negócios desta tipologia de mercado e, inevitavelmente, a conflitualidade.

## CAPÍTULO II

### 2.1. O Conflito

Não é fácil definir conflito, mas o conflito é inerente ao ser humano, de tal modo que podemos afirmar a propósito que o conflito não está nos outros, está em cada um de nós. Ou como Pessoa registou: *“Cada um de nós é dois, e quando duas pessoas se encontram, se aproximam, se ligam, é raro que as quatro possam estar de acordo. O homem que sonha em cada homem que age, se tantas vezes se malquista com o homem que age, como não se malquistará com o homem que age e o homem que sonha no Outro?”*<sup>57</sup>.

Tão natural como respirar, beber ou comer, o homem desperta para o conflito no preciso momento em que nasce e surge o primeiro contacto com o mundo novo desconhecido em que mergulha, e o conflito acompanha-o inelutavelmente até ao fim da sua existência. O estudo do conflito faz-se em inúmeras ciências, sobretudo nas Ciências Sociais, como por exemplo, a Ciência Política, a Filosofia, a Sociologia, a Psicologia ou o Direito. Todas elas analisam este extraordinário mecanismo de transformação do homem e da sociedade, mas normalmente de uma forma parcelar ou incompleta, limitando-se às partes que interessam ao objecto de cada uma e ignorando outras visões. Também não é nosso propósito num trabalho desta natureza elaborar uma teoria profunda sobre o conflito mas, sobretudo constatar a sua importância, a necessidade de o enquadrar e sobretudo, perspectivar formas de o resolver.

O conflito é-nos familiar porque como já se referiu faz parte da nossa natureza, mas também nos é estranho. Estranho no sentido de que quando o conflito se instala, provoca sempre uma alteração do estado emocional, um obscurecimento da nossa parte racional, dando lugar à extravasão dos nossos recalamentos, sentimentos e emoções.

---

<sup>57</sup> Fernando Pessoa in “O Rio da Posse”. Cfr. Livro do Desassossego por Bernardo Soares. Vol.I. Fernando Pessoa. (Recolha e transcrição dos textos de Maria Aliete Galhoz e Teresa Sobral Cunha. Prefácio e Organização de Jacinto do Prado Coelho.) Lisboa: Ática, 1982, p. 273.

De facto, em situação de conflito reagimos expressando desprezo, desconforto, frustração, agressão, fuga ou paralisia. No fundo, exteriorizamos o medo numa das dimensões que este assume.

Também a visão convencional que se tem do conflito apresenta-o como um aspeto negativo, portanto a evitar, já que existe sempre um ganhador e um perdedor. Existem ideias preconcebidas e preconceitos em relação ao conflito, como seja a ideia de que as emoções devem ser controladas; ou de que num conflito não existe negociação sem concessões ou imposições, ou ainda de que o outro é um inimigo que deve ser combatido.

A Teoria Psicológica do Conflito<sup>58</sup> distingue os conflitos intrapessoais dos conflitos interpessoais. Os primeiros são aqueles que criam crises no interior do ser humano, porque poem em causa a forma como vemos e como estamos no mundo. O conflito intrapessoal é a situação em que surgem pelo menos duas necessidades simultâneas, em que a satisfação de uma implica a não satisfação da outra, impelindo a pessoa em direcções antagónicas, gerando desconforto.

Não são esses conflitos que interessam de modo particular à Resolução de Conflitos, são sobretudo os conflitos interpessoais. Mas interessa notar que, não raras vezes, os conflitos interpessoais são originados por conflitos intrapessoais. De facto, o indivíduo que não está bem consigo próprio, não consegue estar bem com os outros.

O conflito interpessoal é a situação na qual duas ou mais pessoas divergem na percepção e na forma de agir relativamente a um ponto em comum (ex: a propriedade ou uma questão laboral). O conflito interpessoal é resultado da ausência de concordância no processo de interacção entre as pessoas. Começam a surgir pontos de vista, interesses, opiniões diferentes em relação às mesmas questões.

---

<sup>58</sup> Cfr. Juan Carlos Vezzula, *Mediação: Teoria e Prática, Guia para Utilizadores e Profissionais*, Lisboa, 2001, p. 21.

De qualquer modo, no nosso modo de ver, de acordo com a nossa experiência na resolução de conflitos (os conflitos dos outros<sup>59</sup>) importa desmistificar a visão do conflito como algo de negativo. O conflito pode apresentar aspectos positivos, sendo habitualmente referidos pelo menos os seguintes<sup>60</sup>:

- Contribui para estabelecer os limites do grupo mediante o fortalecimento do sentimento de coesão;
- Reduz a tensão ao ser transposto para o exterior;
- Permite estabelecer e fortalecer as normas do grupo;
- Jandt também considera que o conflito é desejável pelo menos por dois pontos de vista:
  - Está provado que numa situação de conflito o homem é criativo;
  - Uma relação em conflito é uma relação e não a sua negação.

Não é fácil, como já se referiu definir conflito existindo, contudo numerosos autores que avançam com diversas definições<sup>61</sup> e modos de compreender o conflito.

Nem todas as situações de aparente oposição correspondem a verdadeiros conflitos. Assim, é frequente proceder-se a uma distinção entre conflitos reais e falsos. Podemos dizer que existe um conflito real se existir verdadeiramente oposição consciente entre os desejos e direitos de uma pessoa ou grupo e os desejos e direitos de outra pessoa ou grupo. Falso conflito será então aquele que, por falha de comunicação,

---

<sup>59</sup> Na verdade, as dificuldades em o indivíduo ser ator e espetador ao mesmo tempo, isto é, realizar a introspeção, limitam a capacidade de resolver os seus próprios conflitos. Cfr. C. James Goodwin, *História da Psicologia Moderna*, São Paulo, Cultrix, 2005, p. 350.

<sup>60</sup> Fred E. Jandt, *Conflict Resolution Through Communication*, Nova York; Harper & Row, 1999.

<sup>61</sup> Boulding, por exemplo, propõe a seguinte noção de conflito: “Uma situação de concorrência, em que as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais e na qual cada uma delas deseja ocupar uma posição incompatível com os desejos de outra.”. Cfr. Kenneth Boulding, *Conflict and Defense: A general Theory*, New York: Harper and Row, 1962. Já Rummel avança com “a luta pelo poder que se manifesta na procura de todas as coisas”, distinguindo 5 fases do ciclo de vida do conflito: a) Conflito latente; b) Início do conflito; c) Procura do equilíbrio do poder; d) Equilíbrio do poder e e) Ruptura do equilíbrio. Cfr. Rudolph J. Rummel, *Understanding Conflict and War*, New York, Wiley, 1976. Finalmente, Deutsch considera que o conflito se pode revelar de duas formas, o conflito manifesto que é aberto ou explícito e o conflito oculto que é implícito, oculto ou negado. Os gestores de conflitos (negociadores, mediadores, conciliadores, ...) devem procurar classificar quais são os conflitos manifestos e ocultos, com o objectivo de desenvolver opções e resultados efectivos. Classificação de Deutsch sobre o resultado do conflito (na perspectiva das partes):

1. Perda / Perda
2. Perda / Ganho
3. Ganho / Ganho

Cfr. Morton Deutsch, *The Resolution of Conflict*, New Haven, Yale University Press, 1973.

parece produzir uma aparente oposição, que desaparece depois de os factos serem devidamente esclarecidos<sup>62</sup>.

Um conflito, aparentemente fácil de solucionar, pode ser rápida e decisivamente agravado pela adoção dos seguintes comportamentos por um ou por ambos os contendores: Ignorar o outro; não o escutar; não o tratar como igual; ameaçar o outro; desprezar o outro ou não reconhecer as suas necessidades essenciais.

Perante um conflito, vemo-nos então na necessidade de administrá-lo, de geri-lo, tendo em vista a sua resolução. Existem várias formas ou processos de resolução dos conflitos, sendo que algumas dessas possibilidades não são aceitáveis numa sociedade democrática e tolerante (como por exemplo, o repúdio, as ameaças, o assassinato, o terrorismo ou a guerra). De entre as formas aceitáveis, costumam referir-se a persuasão, a solução de problemas, a busca de consenso, a votação, a negociação, a mediação, a arbitragem ou o tribunal<sup>63</sup>.

Em resumo, podemos dizer que o conflito é um conjunto de propósitos, métodos e condutas divergentes. O grau de divergência determina a seriedade e duração do conflito e afeta a possibilidade de êxito da resolução do conflito. O conflito consiste em querer assumir posições que entram em oposição com os desejos do outro, o que envolve uma luta pelo poder e a sua expressão pode ser explícita ou oculta por trás de posições ou discursos encobridores.

O conceito de conflito surge associado a coisas negativas precisamente pela ameaça de nos fazer perder o equilíbrio entre as nossas forças, as quais se encontram em precário acordo, dando-nos a ilusão de felicidade.

Na medida em que a pessoa que tem a seu cargo a administração, gestão do conflito (mediador, conciliador, juiz, árbitro...), consiga transmitir às partes os aspetos

---

<sup>62</sup> Um exemplo pode ser aquele em que dois automobilistas brigam porque o que seguia atrás apita para que o outro se despache antes que o semáforo fique vermelho, e o primeiro julga que o gesto feito pelo outro com os dedos da mão correspondia a um insulto, quando na realidade o gesto que foi feito nada tinha de insultuoso, antes se limitou a levantar a mão com o sentido de “tenha calma, já vou”.

<sup>63</sup> Cfr. Lisa Parkinson, *Mediação Familiar*, Lisboa, Agora Comunicação, 2008, pp. 20-21, Juan Carlos Vezzula, op. cit., pp. 86-87.

positivos do conflito, para que fiquem cientes da importância de aproveitar o crescimento e a nova ordem, acentuando os benefícios e acalmando a angústia, poderá contar com a colaboração dos mesmos e ajudá-los, assim, a resolver de forma satisfatória os seus problemas.

Temos que adoptar uma nova visão do conflito, segundo a qual, o conflito não é negativo, nem é positivo. Simplesmente é. O resultado do conflito é que pode ser positivo ou negativo. O conflito faz parte do relacionamento e da convivência humana. Da mesma maneira que existe, têm que existir sistemas que permitam a sua resolução.

## **2.2. A resolução de conflitos**

Se a conflitualidade não para de crescer nas sociedades desenvolvidas modernas, temos fatalmente que falar na forma de resolvê-la, ou seja, na Administração da Justiça.

Fruto do que foi dito, a que se juntam necessariamente outras causas para além do desenvolvimento técnico-económico das sociedades, que não cabem no âmbito desta tese, todos temos a noção de que o Direito e a Administração da Justiça têm estado sujeitos a uma pressão e a um desenvolvimento acelerado. De facto, perpassa por todos a sensação de que o Direito penetra hoje abundantemente todas as dimensões da sociedade, do Ambiente<sup>64</sup> ao Urbanismo<sup>65</sup>, da Educação à Saúde<sup>66</sup>, dos Transportes<sup>67</sup> ao Consumo<sup>68</sup>.

Já Galanter<sup>69</sup> no seu trabalho sobre o sistema judicial em sociedades desenvolvidas como o Reino Unido, os Estados Unidos e o Canadá, conclui que naqueles Estados, cujas sociedades são ricas, informadas e de grande diversidade social:

---

<sup>64</sup> Cfr. Freitas do Amaral, Análise preliminar da Lei de Bases do Ambiente - Textos de Direito do Ambiente, Lisboa, Centro de Estudos Judiciários, 1994.

<sup>65</sup> Cfr. Fernanda Paula Oliveira, Direito do Urbanismo e do Ordenamento do Território, volume I, Coimbra, Almedina, 2012.

<sup>66</sup> Cfr. Emmanuel Amaral, O impacto da educação, da inovação e da saúde : no crescimento e na convergência económica entre Estado-Membros da União Europeia, Lisboa : Príncipe, 2008.

<sup>67</sup> Barthélémy Mercadal, Droit des Transports terrestres et aériens, Paris, Dalloz, 1996.

<sup>68</sup> Carlos Ferreira de Almeida, Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, 2005.

<sup>69</sup> Marc Galanter, Direito em abundância: a actividade legislativa no Atlântico Norte, Revista Critica de Ciências Sociais, n.º 36. Coimbra. Centro de Estudos Sociais, 1993, pp. 130-131

*“- há mais leis, mais advogados, mais processos, mais intervenientes estratégicos no jogo do direito; as sociedades gastam mais com o direito, tanto em termos absolutos como em termos relativos;*

*- as instituições jurídicas (incluindo os tribunais e as sociedades de advogados) funcionam cada vez mais de uma forma racionalizada, à maneira do mundo dos negócios, e com atenção à relação custo-eficácia;*

*- os advogados, administradores e juízes revelam mais iniciativa e sentido de inovação no modo como concebem e reformulam as instituições e os procedimentos;*

*- o direito é plural e descentralizado, emanado de uma multiplicidade de fontes;*

*- o facto de haver mais actores a aplicar mais normas e mais padrões a um conjunto mais variado de situações significa que do ponto de jurídico os resultados são contingentes e variáveis: é cada vez mais frequente ver normas fixas serem acompanhadas por padrões dialógicos igualmente variáveis;*

*- é cada vez mais frequente os resultados serem decididos pela via da negociação e não através de sentença;*

*- o direito é menos autónomo, menos estanque, mais absorvente, e mais aberto a métodos e a dados provenientes de outras disciplinas;*

*- uma vez que o direito é contingente, flexível e tecnicamente sofisticado, o trabalho jurídico tende a ficar cada vez mais caro. Por falta de posses, a maioria das pessoas acaba por ser empurrada para fora do mercado, deixando, na maior parte dos casos, de ter acesso directo ao direito;*

*- o direito funciona, cada vez mais, através de controlos simbólicos indirectos – quer dizer, pela irradiação de mensagens, e não tanto através da coacção física. A participação indirecta, feita através de grupos e dos meios de comunicação, aumenta a um ritmo mais rápido do que a participação directa.”*

Estas conclusões, parecem, sem grande margem de contestação, aplicar-se à realidade jurídica nacional, ou a qualquer outra sociedade moderna na atualidade.

De facto, a seguir ao 25 de abril de 1974<sup>70</sup>, o recurso à justiça pela população não cessou de crescer. Se na década de 70 do século passado entravam em média por ano 245.676 processos nos tribunais judiciais, nos anos 90 essa média já se cifrava em 609.827 para passar para 873.438 em 2012<sup>71</sup>, ou seja, mais do que triplicou.

Dados recentes das estatísticas da justiça mostram que Portugal, país com pouco mais de 10,5 milhões de habitantes<sup>72</sup>, tinha em 2004 cerca de 1.600.000 processos pendentes. Apesar das diversas reformas encetadas, o Boletim de Informação Estatística n.º 20 da DGPJ<sup>73</sup>, de outubro de 2013, revelou que existiam no final do ano de 2012, 1.716.128 processos pendentes nos tribunais judiciais de primeira instância e que a duração média dos processos findos na Justiça Cível fora de 29 meses<sup>74</sup>.

É sabido que a Justiça assenta em três dimensões essenciais, que consistem na procura de decisões justas, o seu custo e o tempo de gestação das decisões<sup>75</sup>. A administração na área da justiça assenta no resultado da gestão destas dimensões, como reflexo das políticas empreendidas nesta área, não sendo ainda despiciendo considerar que pelo facto de se tratar de uma área de especial sensibilidade e intervenção do Estado, não se pode deixar de considerar os recursos financeiros possíveis de alocar.

É uma evidência que nas sociedades atuais, altamente desenvolvidas e socialmente complexas, em permanente e vertiginosa mutação, não se pode ter a utopia de que é possível uma reforma da justiça que responda de uma vez por todas (e para sempre) aos constrangimentos que o sistema vai apresentando. Face à crise da justiça de que tanto se fala, várias soluções são possíveis, como refere João Pedroso<sup>76</sup> e que vão

---

<sup>70</sup> Data da revolução que afastou o regime político em Portugal, introduzindo o Estado de direito democrático, conforme se refere no art.º 2.º da CRP.

<sup>71</sup> Atualmente, fruto de diversos fatores que não cabem no âmbito deste trabalho, mas de que sobressai o elevado valor das taxas de justiça, este número baixou em 2013 para 712.719 processos entrados.

<sup>72</sup> 10.562.178 habitantes segundo os Censos 2011 realizados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE)

<sup>73</sup> A Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) do Ministério da Justiça, de acordo com o disposto no n.º 1, do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de Julho, tem por missão prestar apoio técnico, acompanhar e monitorizar políticas, assegurar o planeamento estratégico e a coordenação das relações externas e de cooperação, sendo ainda responsável pela informação estatística do sector da Justiça.

<sup>74</sup> De facto, no cenário atual de funcionamento da justiça portuguesa, podemos perguntar se o disposto no n.º 5 do art.º 20.º da CRP tem aplicabilidade. Na verdade, aquele preceito determina que: “ Para defesa dos direitos, liberdades e garantias pessoais, a lei assegura aos cidadãos procedimentos judiciais caracterizados pela celeridade e prioridade, de modo a obter tutela efectiva e em tempo útil contra ameaças ou violações desses direitos”.

<sup>75</sup> Adrian Zuckerman (org.), *Civil Justice in Crisis*, Oxford, Oxford University Press, 1999

<sup>76</sup> Cfr. João Pedroso, op. citada, pp. 285-288.

do injetar mais recursos no sistema, a uma melhor gestão dos recursos, à aposta na inovação e na tecnologia ou à aposta em meios ditos alternativos à justiça convencional dos tribunais judiciais. Este autor sublinha que os “novos modelos emergentes têm constituído o modelo ADR<sup>77</sup> (*Alternative Dispute Resolution*, ou mais recentemente, *Amicable Dispute Resolution*), consistindo na criação de processos, instâncias e instituições descentralizadas, informais e desprofissionalizadas, que permitem desviar a procura dos tribunais para outras instâncias públicas ou privadas”.

De facto, a administração da justiça tornou-se mais complexa e agravou-se com o advento das sociedades ditas de consumo. Todos, temos a noção de que isso seja porque provavelmente a publicidade é omnipresente e persuasiva, como estão constantemente a ser propostos ao consumidor produtos e serviços que o desenvolvimento científico e tecnológico propicia. Por outro lado, o aumento do rendimento das famílias nas sociedades ditas desenvolvidas, possibilitou o acesso a bens e serviços que sustentam o aparecimento e desenvolvimento das empresas que exploram esses bens e serviços.

Esta conjugação de fatores sociais e económicos permite que as pessoas participem quotidianamente numa teia de relações de consumo, sendo a maior parte dessas relações de reduzido ou mediano valor. O consumo é hoje em dia um fenómeno social por excelência.

Deste aumento das relações de consumo, como já foi referido, resultou inerente o aumento da conflitualidade que elas muitas vezes geram. A diversidade das questões que o consumo origina e a impossibilidade de as prever e regular na sua totalidade<sup>78</sup>, gera uma mutiplicidade de litígios que se abate de forma dramática pelos tribunais, impedindo o seu normal funcionamento e a discussão das relações jurídico-sociais de maior relevância.

---

<sup>77</sup> RAL em português (passagem de resolução alternativa de litígios para resolução amigável de litígios).

<sup>78</sup> Como se sabe, esse facto é aliás uma das causas geradoras das lacunas da lei. Cfr. José de Oliveira Ascensão, *Interpretação das leis, integração das lacunas, aplicação do princípio da analogia*, Lisboa, Ordem dos Advogados, 1997, pp. 913-941, disponível em [www.oa.pt](http://www.oa.pt).

A este incremento da conflitualidade nas relações de consumo, respondeu o Estado como João Pedroso<sup>79</sup> refere, isto é, com legislação num primeiro momento e depois com a criação de entidades especializadas na resolução dos conflitos de consumo, tendo sido por aqui que inicialmente se afirmaram, entre nós, parte dos hoje designados meios de RAL.

## **2.3. Dos meios de RAL em geral**

### **2.3.1. Os Julgados De Paz**

Os meios de RAL não se limitam, seja em Portugal ou noutros ordenamentos jurídicos, aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo<sup>80</sup> de que iremos falar adiante mais desenvolvidamente. Não nos podemos esquecer que, após o lançamento em 2001 de um projeto experimental dos Julgados de Paz (JP) em quatro localidades do país<sup>81</sup>, o país possui hoje uma rede de Julgados de Paz<sup>82</sup>. O sítio eletrónico dos julgados de paz<sup>83</sup> define estas entidades como “tribunais com características especiais, competentes para resolver causas de valor reduzido de natureza cível, excluindo as que envolvam matérias de Direito de Família, Direito das Sucessões e Direito do Trabalho, de forma rápida e custos reduzidos.”.

Por seu lado, o sítio eletrónico da Direção-Geral de Política de Justiça<sup>84</sup>, entidade a quem, nos termos da alínea d) do n.º 2 art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho, compete promover a criação e o funcionamento dos JP, refere que a tramitação processual nestes tribunais é simplificada, sendo inclusivé possível às partes a apresentação das peças processuais de forma oral. Os processos que dão entrada nos JP podem ser resolvidos através do recurso à mediação e à conciliação por via de acordo, ou seguirem para julgamento para obtenção de uma decisão (sentença). De facto, na eventualidade de não se lograr obter acordo por via da mediação, o juiz tenta a conciliação que, caso também se frustre, dá lugar a uma audiência de julgamento, presidida por um juiz de paz que, após ouvir as partes e dado lugar à produção de prova,

<sup>79</sup> Cfr. João Pedroso, op.citada, p. 285.

<sup>80</sup> CACC ou Centros de Arbitragem doravante.

<sup>81</sup> Localizados em Lisboa, Seixal, Oliveira do Bairro e Vila Nova de Gaia.

<sup>82</sup> Os Julgados de Paz foram criados pela Lei n.º 78/2001, de 13/07, entretanto alterada pela Lei n.º 54/2013, de 13 de julho, existindo atualmente 25, distribuídos de norte a sul do país.

<sup>83</sup> Conselho dos Julgados de Paz, disponível em <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt>.

<sup>84</sup> Direção-Geral de Política de Justiça, disponível em <http://www.dgpj.mj.pt>.

profere uma sentença.

Os Julgados de Paz possuem competência para apreciar e decidir ações declarativas cíveis, com exceção das que envolvam matérias de direito da família, direito das sucessões e direito do trabalho, cujo valor não ultrapassasse os € 15.000.

Nos termos do art.º 9.º da Lei dos JP<sup>85</sup>, estes tribunais são competentes para apreciar e decidir sobre:

- Ações destinadas a efetivar o cumprimento de obrigações, com exceção das que tenham por objeto o cumprimento de obrigação pecuniária e digam respeito a contrato de adesão;
- Ações de entrega de coisas móveis;
- Ações resultantes de direitos e deveres dos condóminos, sempre que a respetiva Assembleia não tenha deliberado sobre a obrigatoriedade de compromisso arbitral para a resolução de litígios entre condóminos ou entre condóminos e o administrador;
- Ações de resolução de litígios entre proprietários de prédios relativos a passagem forçada momentânea, escoamento natural de águas, obras defensivas das águas, comunhão de valas, regueiras e valados, sebes vivas; abertura de janelas, portas, varandas e obras semelhantes; estilicídio, plantação de árvores e arbustos, paredes e muros divisórios;
- Ações de reivindicação, possessórias, usucapião e acessão e divisão de coisa comum;
- Ações que respeitem ao direito de uso e administração da compropriedade, da superfície, do usufruto, de uso e habitação e ao direito real de habitação periódica;
- Ações que digam respeito ao arrendamento urbano, exceto as ações de despejo;
- Ações que respeitem à responsabilidade civil contratual e extracontratual;

---

<sup>85</sup> Cfr. nota 80.

- Ações que respeitem ao incumprimento civil contratual, exceto contrato de trabalho e arrendamento rural;
- Ações que respeitem à garantia geral das obrigações.

Os JP são ainda competentes para apreciar os pedidos de indemnização cível, quando não tenha sido apresentada participação criminal ou após desistência da mesma, emergente dos seguintes crimes: ofensas corporais simples, ofensa à integridade física por negligência; difamação; injúrias; furto simples; dano simples; alteração de marcos; burla para obtenção de alimentos, bebidas ou serviços.

A utilização dos JP dá lugar a pagamento de custas<sup>86</sup>, dando lugar ao pagamento de uma taxa única no valor de € 70 a cargo da parte vencida, embora o juiz de paz também possa decidir repartir esse valor entre o demandante e o demandado. Na eventualidade de se conseguir obter acordo durante a mediação, o valor a pagar é de € 50, dividido por ambas as partes.

Nos termos do disposto no art.º 62.º da Lei dos JP, “as decisões proferidas nos processos cujo valor exceda metade do valor da alçada do tribunal de 1.ª instância podem ser impugnadas por meio de recurso a interpor para a secção competente do tribunal de comarca em que esteja sediado o julgado de paz”.

### **2.3.2. A Mediação Pública e Privada<sup>87</sup>**

A Mediação (pública e privada) encontra-se regulada pela Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, que a define de forma simplista como “*a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, por meio da qual, duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com o apoio de um mediador de conflitos*”.<sup>88</sup> A mediação assume um carácter voluntário e confidencial, em que as partes auxiliadas por um terceiro imparcial que é o mediador, tentam chegar a um acordo que resolva o conflito em que estão envolvidas. Contrariamente a um juiz ou

<sup>86</sup> Cfr. art.º 5.º da Lei dos JP e Portaria n.º 1456/2001, (1ª série), de 28/12, publicada no DR, 1ª série-B, n.º 299, de 28/12, alterada pela Portaria n.º 209/2005, de 24/02, publicada no DR, 2ª série, n.º 96, de 24/02. Refira-se também que, nos termos do art.º 40.º da Lei dos JP: “O regime jurídico do apoio judiciário é aplicável aos processos que corram os seus termos nos julgados de paz e ao pagamento da retribuição do mediador.”.

<sup>87</sup> Cfr. infra Capítulo II (2.7. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Litígios, 2.7.1. A Mediação), onde se desenvolve este procedimento de RAL e também distingue a mediação pública da privada.

<sup>88</sup> Alínea a) do art.º 2.º

árbitro, o mediador não tem poder de decisão, pelo que não impõe qualquer deliberação ou sentença. Enquanto terceiro imparcial, o mediador guia as partes, ajuda-as a estabelecer a comunicação necessária para que elas possam encontrar, por si mesmas, a base do acordo que porá fim ao conflito. As partes são assim responsáveis pelos acordos que constroem com o auxílio do mediador. As sessões de mediação realizam-se de forma presencial.

Também a Mediação tem vindo a obter crescente campo de ação entre nós, sendo de referenciar que para além de todas as iniciativas de mediação privada, foram entretanto enquadradas três áreas de mediação pública: o sistema de mediação familiar (SMF), o sistema de mediação laboral (SML) e o sistema de mediação penal (SMP).

O SMF foi criado por via do Despacho n.º 18 778/2007, de 13 de julho, publicado no Diário da República, II Série, de 22 de agosto e propõe-se resolver, por mediação, litígios surgidos dentro das relações familiares, nomeadamente os seguintes: regulação, alteração e incumprimento do exercício das responsabilidades parentais; divórcio e separação de pessoas e bens; conversão da separação de pessoas e bens em divórcio; reconciliação dos cônjuges separados; atribuição e alteração de alimentos, provisórios ou definitivos; privação do direito ao uso dos apelidos do outro cônjuge e autorização do uso dos apelidos do ex-cônjuge; atribuição de casa de morada da família.

Já o SML foi criado por via de um Protocolo celebrado em 5 de maio de 2006 entre o Ministério da Justiça e um conjunto de parceiros sociais Confederação da Indústria Portuguesa (CIP), Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP), Confederação do Turismo Português (CTP), Confederação dos Agricultores de Portugal (CAP), Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP - IN) e a União Geral dos Trabalhadores (UGT)). O SML tem competência para mediar litígios surgidos no âmbito do contrato individual de trabalho, com exceção de situações que envolvam direitos indisponíveis.

Por seu turno, o SMP foi criado pela Lei n.º 21/2007, de 12 de junho. O SMP tem competência para mediar litígios resultantes da prática de determinados crimes (como sejam, as ofensas à integridade física simples ou por negligência, as ameaça, a difamação, a injúria, a violação de domicílio ou perturbação da vida privada, o furto, o abuso de confiança, o dano, a alteração de marcos, a burla, a burla para obtenção de alimentos, bebidas ou serviços e a usura).

Nos termos da Lei 21/2007, de 12 de junho, existe um conjunto de pressupostos para que o SMP possa intervir. Assim é necessário: que exista um processo-crime; que estejam em causa crimes que dependam de acusação particular ou crimes contra as pessoas ou o património cujo procedimento penal dependa de queixa; que estejam em causa crimes contra as pessoas ou contra o património; que o tipo de crime em causa preveja pena de prisão até 5 anos ou pena de multa; que o ofendido tenha idade igual ou superior a 16 anos; que não estejam em causa crimes contra a liberdade ou contra a autodeterminação sexual; que a forma de processo em causa não seja uma forma de processo especial.

### **2.3.3. Outros meios de RAL**

Para além da conciliação<sup>89</sup>, da mediação<sup>90</sup> e da arbitragem<sup>91</sup> - os modos mais comuns de alternativa à justiça clássica ou convencional - existem ainda outros modos de resolução de conflitos que, em regra, são formas híbridas entre os modelos não jurisdicionais ou entre estes e os modelos jurisdicionais de resolução de litígios que têm tido maior ou menor sucesso em diversos ordenamentos. Um exemplo é a mediação-arbitragem. Neste procedimento, o mediador-árbitro desempenha o papel de mediador e, no caso de insucesso, transforma-se a pedido das partes, num árbitro que faz recomendações e que tem poder para decidir sobre o litígio. Nos Estados Unidos existe uma grande diversidade de meios de RAL, sendo os mais referidos:

---

<sup>89</sup> Cfr. infra Capítulo II (2.7. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Litígios, 2.7.2. A Conciliação), onde se define e desenvolve este procedimento de RAL.

<sup>90</sup> Cfr. infra Capítulo II (2.7. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Litígios, 2.7.1. A Mediação), onde se define e desenvolve este procedimento de RAL.

<sup>91</sup> Cfr. infra Capítulo II (2.7. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Litígios, 2.7.3. A Arbitragem), onde se define e desenvolve este procedimento de RAL.

*O Mini-Trial, o Private Trial, o Summary Jury Trial, o Court Annexed Arbitration, o Neutral Listener, o Neutral Expert Factfinding, ou ainda o non binding ex parte adjudication of patent disputes or trade secret misappropriation.*

*O Mini-Trial* é um procedimento em que as partes assistem a reuniões promovidas pelos seus advogados, nas quais o caso é exposto e são apresentadas inclusive as provas existentes. Deste modo, ambas as partes, após ouvir e avaliar as suas posições e conhecer os respetivos meios de prova, podem ficar com uma visão mais realista e objetiva do processo, bem como dos riscos envolvidos, o que facilita a obtenção do acordo. Tem sido muito utilizado em questões de natureza comercial que opõem as empresas<sup>92</sup>.

*O Private Trial* é um instituto previsto em legislação do Estado da Califórnia, nos EUA, em que as partes contratam de comum acordo um “juiz” (daí também este procedimento ser conhecido por “contratação de um juiz”), normalmente um juiz jubilado para que proceda ao julgamento e dê a respetiva sentença. A lei concede a estes juizes privados algumas faculdades semelhantes às dos juizes estaduais, com exceção da de fazer comparecer à força uma pessoa perante o juiz)<sup>93</sup>.

*O Summary Jury Trial* consiste num procedimento em que é constituído um júri por pessoas constantes de listas previamente elaboradas para o efeito, o qual profere uma decisão que, contudo, não é vinculativa. Deste modo, as partes ficam a saber qual a decisão que será tomada por um júri efetivo, o que poderá ser particularmente útil em questões em que as partes têm uma visão pouco realista do processo, ou existe um desacordo entre as partes e os seus advogados sobre a dimensão dos prejuízos e das indemnizações<sup>94</sup>).

Por seu turno, o *Court Annexed Arbitration* é o procedimento em que qualquer uma das partes tem a faculdade de, mesmo sem acordo da outra parte, requerer que o

---

<sup>92</sup> Cfr. Erika Fine e Elizabeth Plapinger, *The C.P.R. Legal Program; Containing Legal Costs*, New York, Butterworth Legal Publishers, 1988.

<sup>93</sup> Cfr. Cueto Rúa, *The California Rent-a-Judge Experiment: Constitutional and Policy Considerations of Pay-As-You-Go Courts*, *Harvard Law Review*, tomo 94, p. 1592.

<sup>94</sup> Thomas Lambros, *Summary Jury Trial: a flexible settlement alternative, ADR and the Courts; a manual for judges and lawyers*, Fine, 1987.

processo interposto no tribunal judicial competente (*trial court judges*), seja submetido à arbitragem de um advogado nomeado pelo juiz. A parte vencedora pode recorrer da decisão.

Já no *Neutral Listener* as partes nomeiam um terceiro de reconhecido mérito em que ambas confiem, após o que cada uma lhe transmite a sua melhor proposta confidencialmente. De seguida, o *Neutral Listener* as analisa e informa as partes se as propostas são suficientemente próximas para justificar um processo negocial entre as partes.

O procedimento designado por *Neutral Expert Factfinding* é reservado para questões que envolvem questões técnicas complexas, nomeando as partes de comum acordo um perito que dará o seu veredicto técnico, que as partes podem aceitar, consoante tenham conferido carácter vinculativo ou não à sua opinião.

Zulema Wilde e Luis Gaibrois referem ainda outro procedimento, o *non binding ex parte adjudication of patent disputes or trade secret misappropriation*. Trata-se de um acordo, mediante o qual a resolução do conflito é confiada a uma pessoa (o *adjudicator*). Ambas as partes apresentam as suas alegações e a informação técnica e complementar e o *adjudicator*, a quem elas são transmitidas e as mantém confidenciais decide a questão de forma não vinculativa. Caso a decisão não seja aceite, as negociações prosseguem durante mais algum tempo. É um procedimento com alguma tradição em conflitos surgidos na área da Propriedade Industrial, que envolvem segredos comerciais e patentes<sup>95</sup>.

A RAL está aí, criou o seu espaço, utiliza ferramentas como a mediação, a conciliação ou a arbitragem que, quando bem administradas, geram bastante satisfação pelos seus utilizadores<sup>96</sup> pelo que, mais do que meios alternativos ou amigáveis,

---

<sup>95</sup>Cfr. Zulema Wilde e Luís Gabrois, O que é a Mediação?, Lisboa, DGAE, 2003, p. 21. Nesta obra, caracterizam-se sumariamente os fundamentos de cada um dos procedimentos de RAL referidos.

<sup>96</sup> A Direção-Geral da Política de Justiça procede anualmente à elaboração de um relatório sobre acompanhamento dos meios de resolução alternativa de litígios referente à satisfação dos utentes com julgados de paz, centros de arbitragem e mediação apoiados pelo Ministério da Justiça, resultante da aplicação de três inquéritos denominados: Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz, Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem e Barómetro da Qualidade da Mediação. Este relatório resulta do tratamento dos inquéritos que os utentes preenchem e submetem eletronicamente. Por exemplo, os utentes do sistema público de mediação, podem aceder e preencher o inquérito no seguinte endereço:

<https://docs.google.com/forms/d/1s7GzZEgZJDFw9cNnlaRqQ64H4sE1NDAPmJCt6NaBI/viewform>

podemos dizer com toda a propriedade que complementam o sistema de justiça convencional e alargam o leque da oferta na área da Justiça, potenciando a efetivação dos direitos dos cidadãos e concretizando de facto o acesso a uma Justiça mais célere e de rosto humano.

Contudo, dado que esta dissertação versa sobre consumo, os conflitos que daí resultam, em especial, como veremos, no âmbito da Internet, os meios de RAL que nos interessam verdadeiramente são os Centros de Arbitragem (CACCC), que foram entidades que começando a surgir entre nós<sup>97</sup> já à perto de 3 décadas a esta parte, se assumem com especial competência e sensibilidade para resolver a abundante conflitualidade existente nesta área.

#### **2.4. A resolução extrajudicial de conflitos de consumo**

É consensual a idéia de que os consumidores se apresentam no mercado de forma isolada e não concertada, encontrando-se numa situação de efetiva fragilidade relativamente ao poder técnico-económico dos agentes económicos. Referiu-se supra que o desenvolvimento das sociedades e das relações de consumo criam as condições ideais para o surgimento de “conflitos de massa”<sup>98</sup> e outros que não sendo de massa, são de valor económico relativamente reduzido. A impossibilidade dos tribunais estaduais a todos atenderem obriga, sob pena de denegação de justiça, os Estados a construir modelos que respondam aos novos anseios da sociedade e providenciem justiça a todos os níveis, reservando a intervenção dos tribunais do Estado para as situações mais complexas e importantes.

A conjugação destes diversos aspetos conduziram assim as hodiernas sociedades para a necessidade de encontrar soluções para os cada vez mais numerosos conflitos de consumo que foram surgindo e que a inexistência de mecanismos de composição de interesses, ou inadequação dos existentes, redundava em frustração e insegurança com reflexo claro na diminuição da qualidade de vida dos cidadãos. Não sendo os tribunais

---

O relatório relativo à satisfação dos utentes com os meios de RAL referidos, em 2013, pode ser obtido eletronicamente no seguinte endereço: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/acompanhamento-dos-meios>

<sup>97</sup> A criação do primeiro centro de arbitragem, em Lisboa, data de 1989. Cfr. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>.

<sup>98</sup> Sobre a noção de litígios ou conflitos de massa, ver em João Pedroso; Catarina Trincão; João Paulo Dias, Por caminho(s) da(s) reforma(s) da Justiça, Coimbra, Coimbra Editora, 2003.

judiciais a solução, atento o seu funcionamento moroso, complexo, e oneroso, estava aberto o caminho para o aparecimento dos Centros de Arbitragem, cujo funcionamento, baseado em mecanismos amigáveis de resolução de conflitos como a mediação, conciliação e arbitragem<sup>99</sup>, pretendemos agora destacar, descrevendo e escarpando o modo de funcionamento, ainda que de forma sintética, destes meios de resolução de conflitos extrajudiciais.

Em Portugal os direitos dos consumidores possuem dignidade constitucional<sup>100</sup>. Tendo em vista o seu respeito efetivo, o conjunto destes direitos consta da Lei de Defesa do Consumidor<sup>101</sup>, em cujo artigo 14.º é garantido o “*direito à proteção jurídica e direito a uma justiça acessível e pronta*”. No número um desse preceito afirma-se que “*incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objectivo de dirimir litígios de consumo*”<sup>102</sup>.

A arbitragem de conflitos de consumo é por conseguinte a solução que Portugal encontrou para dar vazão a uma imensidão de conflitos que não paravam de surgir, propostos por consumidores cada vez mais exigentes e conscientes dos seus direitos.

## **2.5. Da arbitragem em geral: noção e características**

Para Francisco Cortez<sup>103</sup>, a arbitragem “*é uma forma de administração da justiça em que o litígio é submetido, por convenção das partes ou por determinação imperativa da lei, ao julgamento de particulares, os árbitros, numa decisão a que a lei reconhece o efeito de caso julgado e força executiva iguais aos da sentença de um qualquer tribunal estadual, a quem é retirada, por sua vez, a competência para julgar tal litígio*”.

---

<sup>99</sup> Há quem considere também a negociação, porém à semelhança de Mariana França Gouveia que refere que “*Os meios mais conhecidos são a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem. Há quem entenda que a negociação não é um meio de resolução alternativa de litígios, enquadrando-o antes como uma componente de um qualquer dos processos de resolução(...)*”. Cfr. Mariana França Gouveia, Curso de Resolução Alternativa de Litígios, Coimbra, Almedina, 2015, p. 727.

<sup>100</sup> N.º 1 do art.º 60.º da CRP, que refere que: “*Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos*”.

<sup>101</sup> Lei n.º 24/96, de 31/07, entretanto alterada pela Lei n.º 85/98, de 16/12, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro e pela Lei n.º 47/2014, de 28/07.

<sup>102</sup> Sublinhado nosso.

<sup>103</sup> Francisco Cortez, A arbitragem voluntária em Portugal – Dos «ricos homens» aos tribunais privados, Coimbra, O Direito, Ano 124, IV – 1992-07, Almedina, p.365

Arno Lodder e John Zeleznikow<sup>104</sup> definem a arbitragem como um processo adversarial no qual um terceiro independente das partes, após escutar as suas alegações, emite uma decisão vinculativa para ambas. Segundo estes autores, a arbitragem pode ser enquadrada dentro dos meios de RAL na perspetiva de que constitui uma alternativa ao sistema público de justiça, já que se pensarmos que os meios de RAL são também frequentemente encarados como uma abordagem diferente (alternativa) de resolução de conflitos, que os procura resolver de forma não adversarial, sem a existência de vencedores ou vencidos, a arbitragem, porque privilegia métodos adversariais, não se enquadra na RAL.

A arbitragem tem origem muito remota que não importa aqui relatar, bastando referir, contudo que, entre nós, a regulamentação legal da arbitragem tem um início tardio. De facto, com o expresso objetivo de recuperar o atraso de Portugal na matéria, foi publicado o Decreto-Lei n.º 243/84, de 17 de julho, que fixou o enquadramento legal da arbitragem e determinou o que pode ser objeto de convenção de arbitragem, revogando tacitamente os artigos 1508.º a 1524.º do CPC em vigor à época<sup>105</sup>, onde se encontrava estabelecido o regime da arbitragem em Portugal. Contudo, este diploma foi declarado inconstitucional<sup>106</sup> o que obrigou a preparar rapidamente uma nova regulamentação que foi publicada com a Lei n.º 31/86, de 29/08 e que pode assim, com alguma propriedade, ser considerada a primeira Lei da Arbitragem Voluntária em Portugal. Esta lei, por seu turno, apesar de tecnicamente bem elaborada, foi bastante criticada<sup>107</sup>, designadamente pelo seu desfasamento com as convenções internacionais sobre arbitragem, que postergavam o nosso país para um plano secundário em termos de recurso à arbitragem, acabando por ser revogada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, onde se encontra contido o atual regime da arbitragem voluntária em vigor em Portugal, sobre o qual nos iremos deter mais à frente.

---

<sup>104</sup> Arno R. Lodder, and John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge, Cambridge University Press, 2010, pp. 4-5.

<sup>105</sup> Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 44 129, de 28 de dezembro de 1961.

<sup>106</sup> Tribunal Constitucional, Acórdão n.º 230/86, processo 178/84 (Diário da República, 1ª série, n.º 210, de 12 de setembro de 1986).

<sup>107</sup> Cfr. Manuel Pereira Barrocas, *Manual de Arbitragem*, Coimbra, Almedina, 2013, p. 54., ou Armindo Ribeiro Mendes, *Balanço dos Vinte anos de vigência da Lei de Arbitragem Voluntária (Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto): sua importância no desenvolvimento da arbitragem e necessidade de alterações*, in *I Congresso do Centro de Arbitragem da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*, Almedina, 2007, p. 55.

Normalmente são assacadas diversas vantagens à arbitragem, como sejam as que decorrem da sua natureza voluntária. De facto, com exceção, como se referiu, da arbitragem obrigatória e da necessária que possuem algumas especificidades, a voluntária implica uma prévia aceitação das partes através de convenção de arbitragem, na resolução do conflito pelo árbitro<sup>108</sup>. Também a confidencialidade e a flexibilidade do processo, bem como o carácter especializado da decisão são elencadas como vantagens a par dos procedimentos processuais simplificados, com salvaguarda pelos direitos das partes, nomeadamente em termos de disponibilizar os adequados meios de prova e de defesa. Outra vantagem normalmente assacada à arbitragem prende-se com a curta duração do processo<sup>109</sup>. Por outro lado, o facto de as decisões arbitrais possuírem a mesma força executiva dos tribunais judiciais é uma inegável vantagem<sup>110</sup>, o que associado ao baixo custo do processo para as partes, contribui para o sucesso deste importante meio de acesso ao direito e à justiça.

A arbitragem, em termos de organização e funcionamento pode ser desenvolvida normalmente de duas formas: por via de arbitragem *ad hoc*<sup>111</sup> ou de arbitragem institucionalizada. A arbitragem *ad hoc*, como o nome indica, tem como finalidade específica resolver um diferendo concreto entre as partes, segundo regras por elas próprias criadas. Não carece para a sua realização de qualquer instituição de arbitragem, o que normalmente é referido como sendo uma das grandes dificuldades da sua realização. De facto, nos termos do n.º 1 do art.º 1.º da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV)<sup>112</sup>, “*desde que por lei especial não esteja submetido exclusivamente aos tribunais do Estado ou a arbitragem necessária, qualquer litígio respeitante a*

---

<sup>108</sup> Refira-se porém que com a publicação da Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que alterou a Lei n.º 23/96, de 26/07, possibilitou-se aos consumidores o recurso a um sistema de arbitragem necessária nos conflitos de consumo na área dos serviços públicos essenciais. De facto, o n.º 1 do art.º 15.º determina que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de consumo legalmente autorizados.”

<sup>109</sup> A celeridade processual consiste de facto numa importante vantagem, sendo os processos arbitrais que tramitam nos CACC, processados em média num prazo inferior a 90 dias. Cfr. Como Resolver o seu Conflito de Consumo sem passar pelos Tribunais, Lisboa, Direção-Geral do Consumidor – Centro Europeu do Consumidor, 2014. Por seu lado, o n.º 5 do art.º 10.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva RAL também estipula este prazo como regra, ao referir que: “Os procedimentos de RAL devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo”, sem embargo da possibilidade de prorrogação deste prazo “por razões de especial complexidade”, conforme refere o n.º 6 do mesmo inciso.

<sup>110</sup> Cfr. art.º 47.º da LAV e Manuel Pereira Barrocas, op. citada, p. 541.

<sup>111</sup> Francisco Cortez, op. citada, p. 367.

<sup>112</sup> Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

*interesses de natureza patrimonial pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, à decisão de árbitros*". Já a arbitragem institucionalizada é conduzida no seio de instituições que garantem todo o apoio à realização de arbitragens e que são criadas especificamente com esse fim, funcionando muitas vezes sob a égide de outras instituições que promovem a sua atividade arbitral<sup>113</sup>. Contudo, a atividade destes centros depende da obtenção de autorização governamental<sup>114</sup>.

No âmbito deste trabalho, como já foi referido, interessa-nos particularmente a arbitragem de conflitos de consumo. Estamos a falar de conflitos que não atingem normalmente valores muito elevados, mas que pelo elevado número de consumidores normalmente envolvidos nas relações de consumo e afetados, pode assumir quantias significativas. Por outro lado, estes conflitos dão-se na área da esfera pessoal (e patrimonial) em que os consumidores normalmente estabelecem a maior parte das suas relações jurídicas com impacto económico. Caso não existisse uma verdadeira resposta para além da disponibilizada pelos tribunais judiciais, para a composição dos interesses, redundaria em insegurança e frustração para os consumidores, e provavelmente, numa diminuição do consumo que afetaria a atividade económica, ou pelo menos, não permitiria o seu sadio crescimento.

É evidente, como se disse, que o consumidor tem sempre a possibilidade, *prima facie*, de recorrer aos tribunais para tentar obter o ressarcimento pelos danos causados e fazer valer os seus direitos constitucionalmente garantidos. Porém, o sistema judicial é incapaz, pelas disfunções que possui, de garantir a aplicação de decisões justas, em tempo oportuno e a um custo económico proporcional.

Daí a necessidade de recurso aos meios extrajudiciais. Um desses meios, nas relações de consumo, talvez até o mais imediato e o mais usado, traduz-se na reclamação efetuada pelo consumidor lesado diretamente junto do agente económico, ou plasmada numa reclamação formal no Livro de Reclamações, também chamado

---

<sup>113</sup> É o que acontece com os centros de arbitragem que funcionam dentro das associações empresariais ou das câmaras de comércio e indústria para dirimir os litígios comerciais entre empresas que têm de ser resolvidos normalmente num curto período de tempo, para evitar grandes prejuízos e a coberto da confidencialidade que também é uma característica destes centros. Como exemplo, pode-se referir o Instituto de Arbitragem Comercial da Associação Comercial do Porto.

<sup>114</sup> O n.º 1 do art.º 62.º da LAV determina que "A criação em Portugal de centros de arbitragem institucionalizada está sujeita a autorização do Ministério da Justiça, nos termos do disposto em legislação especial." A legislação especial em causa é o Dec-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro.

“Livro Vermelho”<sup>115</sup>. Algumas empresas, de maior dimensão e poder económico, criaram a figura do Provedor do Cliente, numa tentativa de responder aos clientes insatisfeitos, melhorar o processo comunicacional e transmitir uma boa imagem. Contudo, o consumidor fica muitas vezes com a ideia de que tal figura não passa mesmo de uma questão de imagem. A independência, imparcialidade e neutralidade de tais Provedores deixa, por conseguinte muito a desejar, para não dizer que é inexistente<sup>116</sup>.

A criação dos centros de arbitragem permitiu assim a criação de organizações que, de forma institucionalizada<sup>117</sup> e especializada, disponibilizassem a resolução dos conflitos de consumo, subtraindo aos tribunais um conjunto significativo de litígios, e garantindo segurança jurídica, resolução célere e informalidade.

Duas últimas notas a terminar este ponto, sendo a primeira para sumariar os procedimentos criados pelo Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a ter em conta para as entidades que pretendam a realização de arbitragens voluntárias e a segunda para distinguir com mais precisão a diferença entre arbitragem voluntária e necessária, dada a importância que esta distinção assume na arbitragem de consumo.

### **2.5.1. O processo de criação de centros de arbitragem**

Começando pela primeira, convém referir que, nos termos do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, o processo de criação de um centro de arbitragem tem início com o pedido de criação do centro de arbitragem, por parte da entidade que

---

<sup>115</sup> Em Portugal, a generalidade dos agentes económicos é obrigada a possuir e disponibilizar aos consumidores e utentes dos espaços comerciais o livro de reclamações, cujo modelo bem como as regras relativas à sua edição e venda, são definidos pelo Governo, nos termos do disposto no Dec-Lei n.º 156/2005, de 15/09, alterado pelo Dec-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro e pelo Dec-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio.

<sup>116</sup> Atente-se no n.º 2 do art.º 1.º e no art.º 2.º, da Lei n.º 146/99, de 4 de maio, entretanto revogado pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, para verificar os requisitos legais destinados a garantir a independência dos Provedores de Cliente. Segundo informação da Direção-Geral do Consumidor, apenas 4 empresas concluíram o processo de registo ao abrigo da legislação referida, durante o tempo em que a mesma esteve em vigor, embora seja do conhecimento público a existência em dezenas de empresas de Provedores de Cliente. Isto significa que, apesar de a referida legislação não ser particularmente exigente nos referidos requisitos de independência, poucos, muito poucos Provedores de Cliente submeteram-se ao processo de registo.

<sup>117</sup> O Dec-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, que define os procedimentos a ter em conta pelas entidades que pretendam a realização de arbitragens voluntárias refere no seu preâmbulo que na “difusão dos mecanismos de arbitragem voluntária estará uma das vias para desbloquear a actividade dos tribunais; dá-se, para mais, a circunstância de as experiências comparatísticas revelarem que este meio alternativo da justiça judicial possui virtualidades de realização de uma justiça igualmente certa e dignificada”.

pretende promover a realização de arbitragens voluntárias, com carácter institucionalizado, junto do Ministério da Justiça (n.º do art.º 1.º).

O pedido deve fundamentar as razões *“que justificam a sua pretensão, delimitando o objecto das arbitragens que pretendem levar a efeito”* (n.º 2 do art.º 1.º). Na apreciação do pedido (art.º 2.º), deve aquela entidade *“tomar em conta a representatividade da entidade e a sua idoneidade para a prossecução da actividade que se propõe realizar, com vista a verificar se estão preenchidas as condições que assegurem uma execução adequada de tal actividade”*.

Na sequência da análise ao requerimento, deverá o Ministério da Justiça proferir despacho fundamentado (art.º 3.º), especificando *“... em cada caso, o carácter especializado ou geral das arbitragens a realizar pela entidade requerente”*.

O art.º 4.º estabelece a publicação de uma portaria com a lista das entidades autorizadas a realizar arbitragens institucionalizadas, a qual deve ser atualizada anualmente. A referida lista consta da Portaria n.º 81/2001, de 8/2, atualizada pelas Portarias n.º 350/2001, de 9/4, n.º 1516/2002, de 19/12 e 709/2003, de 4/8, embora a mesma se encontre incompleta e com imprecisões<sup>118</sup>. Aquela autorização pode ser revogada (art.º 5.º) *“se ocorrer algum facto que demonstre que a entidade em causa deixou de possuir condições técnicas ou de idoneidade, para a realização de arbitragens voluntárias institucionalizadas”* e as entidades que realizem arbitragens sem para tal estarem autorizadas são punidas com coima (art.º 6.º).

Considerando o carácter aberto dos requisitos constantes do art.º 1.º, a Direção-Geral de Política de Justiça<sup>119</sup> refere no seu sítio eletrónico<sup>120</sup> os documentos que devem acompanhar o requerimento<sup>121</sup>. Entretanto, com a publicação da Lei n.º 144/2015, de 8

---

<sup>118</sup> Por exemplo, o CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral), encontra-se autorizado a realizar arbitragens voluntárias pelo Despacho n.º 5479/2003, publicado na II Série do Diário da República, de 20 de março de 2003, do Secretário de Estado Adjunto da Ministra da Justiça e pelo Despacho n.º 16 992/2010, publicado na II Série do Diário da República, de 10 de novembro de 2010, do Secretário de estado da Justiça e da Modernização Judiciária e não faz parte daquela lista.

<sup>119</sup> Entidade competente para analisar os processos de criação de centros de arbitragem, face ao disposto nas alíneas c) e d) do n.º 2 do art.º 2.º do Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31/07.

<sup>120</sup> Acessível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/arbitragem/anexos-arbitragem/centros-de-arbitragem4174/>

<sup>121</sup> E que são os seguintes: Apresentação, historial e caracterização da(s) entidade(s) requerente(s); Estatuto(s) da(s) entidade(s) requerente(s), com alterações (certidão da escritura de constituição e cópia da publicação no Diário da República); Relatório de atividades dos dois últimos anos da(s) entidade(s) requerente(s); Projeto de regulamento do processo de arbitragem; Projeto de

de setembro, que procedeu à transposição da Diretiva RAL e que se desenvolve mais à frente, o processo de criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo, envolve a audição prévia da Direção-Geral de Consumidor, “que se deve pronunciar sobre o cumprimento dos requisitos necessários para a sua inscrição na lista a que se refere o artigo 17.<sup>o</sup>”<sup>122</sup>. O processo de criação de CACC tem assim este requisito específico.

### **2.5.2. A distinção entre arbitragem voluntária e necessária**

Passando agora para a segunda nota, que se prende com a distinção entre arbitragem voluntária e necessária, refira-se desde já que ela assume na arbitragem de conflitos de consumo particular relevância. A distinção entre arbitragem voluntária e necessária foi introduzida no nosso ordenamento no Código de Processo Civil de 1939<sup>123</sup> e continuada no de 1961 (período em que o instituto da arbitragem ainda não se tinha autonomizado legislativamente, estando implantado nas disposições finais dos códigos de processo civil). Assim, arbitragem voluntária é aquela que se baseia em convenção das partes expressa através de compromisso arbitral ou cláusula compromissória<sup>124</sup>. Já arbitragem necessária é a que não depende de convenção das partes, sendo antes imposta por lei especial<sup>125</sup>, ou seja, é a própria lei que, relativamente a certo tipo de litígio, impõe às partes o recurso a um tribunal arbitral<sup>126</sup>. É, a título de exemplo, o que acontece nas expropriações. Caso não seja possível obter acordo entre as partes relativamente ao valor da indemnização, o processo é resolvido por tribunal arbitral imposto pelo Código das Expropriações<sup>127</sup>, embora possa haver recurso (com efeito meramente devolutivo) para o tribunal judicial do “lugar da situação dos bens ou da sua maior extensão”<sup>128</sup>.

---

regulamento de custas; Lista de árbitros e respetivas qualificações; Documento com informação sobre estrutura, organização interna, meios humanos, técnicos e logísticos, afetos ao funcionamento do centro de arbitragem; Previsão orçamental de financiamento do Centro; Declaração comprovativa da situação fiscal regularizada da(s) entidade(s) requerente(s); Declaração comprovativa da situação regularizada perante a Segurança Social da(s) entidade(s) requerente(s).

<sup>122</sup> Cfr. art.º 5.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>123</sup> Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 44 129, de 28 de dezembro.

<sup>124</sup> Cfr. art.º 1.º da Lei 63/2011, de 14 de dezembro (LAV).

<sup>125</sup> Cfr. Manuel Pereira Barrocas, op. citada, p. 90.

<sup>126</sup> O tribunal arbitral necessário continua ainda implantado nas regras do Código de Processo Civil em vigor, do qual se ocupa o Livro VI e último, cujo art.º 1082.º determina que: “Se o julgamento arbitral for prescrito por lei especial, atende-se ao que nesta estiver determinado; na falta de determinação observa-se o disposto nos artigos seguintes.”

<sup>127</sup> Cfr. art.º 38.º a 53.º da Lei n.º 168/99, de 18/09, que aprova o Código das Expropriações, cuja última alteração consta da Lei n.º 56/2008, de 4 de setembro.

<sup>128</sup> N.º 3 do art.º 38.

No Direito do Consumo, assistimos a uma situação com algumas semelhanças. Regra geral, o recurso à arbitragem para a resolução de conflitos de consumo assume a forma voluntária (cfr. n.º 1 do art.º 14.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho). Significa isto, em termos práticos, que o consumidor recorre aos centros de arbitragem para interpor processos de reclamação contra determinado agente económico, que aceita (ou não) a intervenção do tribunal arbitral, mediante assinatura da convenção de arbitragem<sup>129</sup>. Contudo, caso o conflito de consumo diga respeito a serviços públicos essenciais<sup>130</sup>, o n.º 1 do art.º 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho<sup>131</sup>, dispõe que: “Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.”

Repare-se desde logo que é uma situação algo diferente da imposta pelo art.º 38.º do C.º das Expropriações. Neste, todas as situações de expropriações litigiosas, são sempre resolvidas com recurso a arbitragem. Já naquela, depende da vontade do consumidor a submissão do conflito ao tribunal arbitral. Se o consumidor optar pelo recurso ao tribunal arbitral, o agente económico é obrigado a acompanhar aquela decisão, mas se a vontade do consumidor for outra (por exemplo, o recurso ao tribunal

---

<sup>129</sup> Em bom rigor, por via de um mecanismo que os CACC utilizam e que se designa por adesão plena, o agente económico pode ser dispensado da assinatura da convenção para certo caso concreto. O conceito da adesão plena resulta com clareza do disposto no art.º 10.º do Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo, cuja epígrafe é “adesão plena” e que dispõe: “1. Para o efeito previsto nos números seguintes, os agentes económicos podem declarar que aderem previamente e com carácter genérico ao Regulamento de Arbitragem.

2. Pela declaração referida no número anterior os agentes económicos obrigam-se, caso o consumidor contraparte nisso acorde, a submeter à arbitragem do Centro todos os eventuais litígios, posteriores a essa declaração.

3. Pela mesma declaração, os agentes económicos obrigam-se ainda a, caso utilizem cláusulas contratuais gerais, inserir nelas cláusulas compromissórias designando como competente o Tribunal Arbitral do Centro.

4. Os agentes económicos que adiram ao Centro, constarão de uma lista exposta ao público nas instalações onde funciona o Centro e no seu sítio de Internet, terão direito a ostentar nos seus estabelecimentos um símbolo distintivo, a aprovar pelo Centro e serão possuidores de uma declaração que os identifica perante os consumidores e atesta a sua adesão, conforme modelo constante do anexo I.

5. Caso o agente económico não respeite a decisão que vier a ser tomada pelo Árbitro, ser-lhe-á retirado o direito a utilizar o símbolo distintivo do Centro, ficando igualmente sem efeito a declaração referida supra, bem como o de figurar nas listas referidas no número anterior.”

<sup>130</sup> O n.º 2 do art.º 1.º da Lei dos Serviços Públicos fornece o seguinte catálogo para os serviços públicos essenciais: o serviço de fornecimento de água; o serviço de fornecimento de energia eléctrica; o serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; o serviço de comunicações electrónicas; os serviços postais; o serviço de recolha e tratamento de águas residuais e os serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos

<sup>131</sup> Com as alterações da Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, da Lei n.º 24/2008, de 2 de junho, da Lei n.º 6/2011, de 10 de março, da Lei n.º 44/2011, de 22 de junho e da Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro.

judicial ou a um Julgado de Paz), ao agente económico apenas restará aceitar essa decisão. Assim, em bom rigor, somos de opinião que nos casos em que as partes são remetidas pela lei, sem qualquer outra possibilidade, para um tribunal arbitral, deve-se falar em arbitragem obrigatória, ficando a expressão arbitragem necessária reservada para situações como as que ocorrem nos serviços públicos essenciais.

## 2.6. Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo existentes em Portugal

Como também já foi referido, o primeiro centro de arbitragem a ser criado entre nós foi o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)<sup>132</sup>. Este centro possui carácter genérico e competência territorial limitada à área metropolitana de Lisboa, possuindo competência em razão do valor limitada a €5.000 e sendo de funcionamento quase gratuito<sup>133</sup>. Como se retira do seu sítio eletrónico<sup>134</sup>, “*resulta da convergência de vontades entre entidades públicas e privadas - Governo (Justiça, Comércio e Consumo); Câmara Municipal de Lisboa; Junta Metropolitana de Lisboa; Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e União de Associações do Comércio e Serviços*”.

Já no Porto existe, desde 1992, o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)<sup>135</sup>, com carácter genérico e competência territorial limitada aos municípios da área metropolitana do Porto. Não possui limite de valor e recentemente começaram também a ser cobradas taxas pelos serviços prestados. Tem como entidades associadas a Câmara Municipal do Porto, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Associação dos Comerciantes do Porto.

O terceiro centro a ser criado foi o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra<sup>136</sup> (CACDC), também em 1992 e que abrange 16 dos 17 municípios daquele distrito (com exceção de Pampilhosa da Serra), possui competência em razão do valor limitada a € 5.000 e é de funcionamento gratuito. Conta com as seguintes entidades associadas: os municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra,

---

<sup>132</sup> Cfr. supra nota 91.

<sup>133</sup> Recentemente passou a cobrar um valor de € 10 na fase de mediação

<sup>134</sup> Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível em <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>.

<sup>135</sup> Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponível em <http://www.cicap.pt>

<sup>136</sup> Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, disponível em <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares; a ACIC - Associação Comercial e Industrial de Coimbra; a ACIF - Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz; a ACOP - Associação de Consumidores de Portugal; a APDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo; a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor; a Ordem dos Advogados (Conselho Distrital de Coimbra); a UGC - União Geral dos Consumidores e a União dos Sindicatos de Coimbra – CGTP-IN.

Posteriormente, em 15 de março de 1997, também dotado de competência genérica, surge o CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)<sup>137</sup>, que abrange atualmente, depois de um processo de expansão, 18 municípios de três distritos (Braga, Viana do Castelo e Vila Real). A competência em razão do valor é ilimitada e é de funcionamento gratuito. Possui os seguintes associados: os Municípios de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde. A DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a UGC – União Geral dos Consumidores, a Associação Comercial de Braga – Comércio, Turismo e Serviços, a ACIB – Associação Comercial e Industrial de Barcelos, a ACICE – Associação Comercial e Industrial do Concelho de Esposende, a AIM – Associação Industrial do Minho, o CEVAL – Confederação Empresarial do Alto Minho, a AEVC – Associação Empresarial de Viana do Castelo e a Universidade do Minho.

---

<sup>137</sup> CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), disponível em <http://www.ciab.pt>

Ainda em 1997, entra em funcionamento o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave<sup>138</sup>, dotado de competência genérica, valor ilimitado em termos de competência em razão do valor e gratuito para os utentes. Tem as seguintes entidades associadas: a Associação de Municípios do Vale do Ave; a Ordem dos Advogados, a Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto, a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a ACOP - Associação de Consumidores de Portugal, a ACIF - Associação Comercial e Industrial de Guimarães, a Associação ACIV - Comercial e Industrial de Vizela e a Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.

O Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve<sup>139</sup> (CIMAAL) foi criado em 2000. Como o nome indica abrange o Algarve (distrito de Faro). Possui competência genérica, valor ilimitado e é de funcionamento gratuito. Os associados deste centro são a Região de Turismo do Algarve, a ACRAL – Associação de Comércio e Serviços da Região do Algarve, a AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve e a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

Mais tarde, em 2005, é criado na Região Autónoma da Madeira um centro de arbitragem de conflitos de consumo<sup>140</sup> (CACC-RAM) dotado de competência genérica, com competência em razão do valor limitada a € 30.000, também é de funcionamento gratuito. Este Centro, ao contrário dos anteriores, não possui personalidade jurídica própria, sendo um serviço disponibilizado pela Secretaria Regional dos Recursos Humanos do Governo Regional da Madeira.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo<sup>141</sup> (CNIACC) foi o último centro de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica a ser criado, tendo iniciado a sua atividade em 2009. Funciona de forma residual e supletivamente em todo o território nacional, nas áreas geográficas não abrangidas pelos demais meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo, sem limite de valor e igualmente de funcionamento gratuito.

---

<sup>138</sup> Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, disponível em <http://www.triave.pt>

<sup>139</sup> Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, disponível em <http://www.consumidoronline.pt>

<sup>140</sup> Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, disponível em [http:// http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc](http://http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)

<sup>141</sup> Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em [http:// www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)

Possui como associados a Direção-Geral do Consumidor, a ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado, a ACOP – Associação de Consumidores de Portugal, a AIP – Associação Industrial Portuguesa, o CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral) e a APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição.

Para além destes centros de arbitragem, que têm como características comuns a sua competência genérica a todo o tipo de conflitos de consumo, o seu âmbito geográfico limitado a uma região (com exceção do CNIACC) e a (quase total) gratuidade, existem outros centros de arbitragem, mas que possuem uma competência em razão da matéria especializada, abrangência nacional e onde não se aplica a regra da gratuidade. Também abrangem outras relações jurídicas, para além do consumo propriamente dito.

Existe assim o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel<sup>142</sup> (CASA), criado em 1994, exclusivamente para dirimir litígios resultantes da prestação de serviços de reparação automóvel. Posteriormente, passou também a abranger os litígios decorrentes do fornecimento de combustíveis e da compra e venda de veículos usados, revenda de óleos e lubrificantes, à compra e venda de peças, órgãos e outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis, bem como, à compra e venda de veículos novos. Em maio de 2008, a competência do Centro estendeu-se aos serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.

Atualmente, o CASA, para além das relações de consumo, entre consumidores e empresas, resolve também conflitos no contexto de relações exclusivamente entre empresas, ou exclusivamente entre particulares. Não possui limite de valor e existe o pagamento de taxas de abertura de processo e custas em razão do valor do processo. Possui os seguintes sócios: ACAP - Associação Automóvel de Portugal, ANECRA - Associação Nacional das Empresas do Comércio e Reparação Automóvel, ANEPE - Associação Nacional das Empresas de Parques de Estacionamento, ANAREC - Associação Nacional dos Revendedores de Combustíveis, ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel, ACP - Automóvel Clube de Portugal, DECO -

---

<sup>142</sup> Centro de Arbitragem do Setor Automóvel, disponível em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e o CEPRA - Centro de Formação Profissional para a Reparação Automóvel.

Em 2001 é criado o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros<sup>143</sup> (CIMPAS), o qual disponibiliza um serviço de mediação e arbitragem para a resolução de litígios emergentes de quaisquer contratos de seguros (com exclusão dos seguros de grandes riscos) e um serviço de provedoria dos clientes de seguros para a resolução de conflitos de consumo. Sem limite de valor, implica o pagamento de custas que vão de 3% do valor em causa, no mínimo de €60 e máximo de €600.

Este Centro de Arbitragem possui como associados a APS – Associação Portuguesa de Seguradores, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, o ACP – Automóvel Clube de Portugal, a PRP – Prevenção Rodoviária Portuguesa e a APROSE - Associação Portuguesa da Mediação Profissional de Seguros.

Para além das entidades associadas referidas, estes Centros de Arbitragem possuem protocolos assinados com diversas entidades da Administração Central (Ministério da Justiça e o Ministério da Economia, nomeadamente) e da Administração autárquica, que lhes garante a totalidade ou parte do financiamento necessário ao seu funcionamento<sup>144</sup>.

Para além dos centros referidos, existem entre nós algumas dezenas de centros de arbitragem<sup>145</sup>, que se ocupam das mais variadas matérias, mas restringiremos o âmbito deste trabalho apenas aos CACC. Estes Centros utilizam diversos instrumentos para resolver os conflitos, comuns aos meios de RAL, sendo por todos proposto nos seus regulamentos a mediação, a conciliação e a arbitragem, figuras estas que iremos caracterizar de imediato, primeiro de uma forma meramente conceptual e depois no modo particular como são aplicadas nos diversos meios de RAL em geral e nos CACC em particular.

---

<sup>143</sup> Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, disponível em <http://www.cimpas.pt>

<sup>144</sup> Cfr. o disposto no n.º 1 do art.º 14.º da LDC. Em conformidade, o Ministério da Justiça, via Direção-Geral de Política da Justiça informa no seu sítio eletrónico disponível em [http:// http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/arbitragem/anexos-arbitragem/centros-de-arbitragem](http://http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/arbitragem/anexos-arbitragem/centros-de-arbitragem) que: “O Ministério da Justiça apoia, técnica e financeiramente, através da DGPI, determinados Centros de Arbitragem em áreas de sensível importância social e dado o interesse público prosseguido”.

<sup>145</sup> Segundo informação disponibilizada no sítio eletrónico da DGPI, disponível em <http://www.dgpj.mj.pt>, acedido em 12 de maio de 2015, existiam 32 centros de arbitragem institucional.

## 2.7. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Litígios

### 2.7.1. A Mediação

Têm sido propostas diversas definições de mediação. Por exemplo, o Código Europeu de Conduta dos Mediadores<sup>146</sup><sup>147</sup> define-a como o “*processo no qual duas ou mais partes concordam em designar uma terceira parte (mediador) para os ajudar a solucionar um conflito através de um acordo sem sentença, independentemente da forma como o processo possa ser conduzido em cada Estado-Membro*”.

Por seu turno, entre nós, a Associação de Mediadores de Conflitos<sup>148</sup> considera que a “*mediação é um recurso extrajudicial, privado e voluntário de resolução de conflitos, sendo especialmente vocacionado para todos os litígios em que há interesse, por parte dos seus intervenientes em atender, não só ao presente, mas também, às consequências futuras da solução a encontrar, possibilitando, além do mais, a manutenção das suas relações (comerciais, de vizinhança, de amizade, familiares, bom nome, etc.) ou a sua melhoria, através de uma atitude de responsabilização e cooperação cívica, respeitosa e sigilosa, na resolução do problema e sua observância futura*”.

A Lei n.º 78 n.º 78/2001, de 13 de Julho, que regula a competência, organização e funcionamento dos julgados de paz (Lei dos Julgados de Paz), propunha na sua versão original<sup>149</sup>, a seguinte noção constante do n.º 1 do artigo 35.º, como “*uma modalidade extra-judicial de resolução de litígios, de carácter privado, informal, confidencial,*

---

<sup>146</sup> O Código Europeu de Conduta para Mediadores resultou de uma iniciativa da Comissão Europeia na sequência da apresentação em 2002 do Livro Verde sobre os modos de resolução alternativa de conflitos em matéria civil e comercial que não a arbitragem. Foi apresentado numa Conferência organizada na Comissão Europeia em 2 de julho de 2004. Encontra-se disponível em língua inglesa em [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf). Existe uma tradução portuguesa efetuada pela Direção-Geral da Política de Justiça disponível em [http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica/mediacao-anexos/codigo-europeu-de/downloadFile/file/Codigo\\_Europeu\\_de\\_Coduta\\_para\\_Mediadores\\_13.03.2014.pdf?nocache=1394707997.85](http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica/mediacao-anexos/codigo-europeu-de/downloadFile/file/Codigo_Europeu_de_Coduta_para_Mediadores_13.03.2014.pdf?nocache=1394707997.85).

<sup>147</sup> Sendo as regras éticas e deontológicas deste Código que os mediadores de conflitos nacionais devem observar, face ao disposto na alínea k) do art.º 26.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (lei da Mediação).

<sup>148</sup> No seu sítio eletrónico, disponível em <http://www.mediadoresdeconflitos.pt.>, a AMC informa que “é uma associação sem fins lucrativos de natureza privada e interesse público. Criada em Setembro de 2002, a AMC tem como principal objectivo divulgar e incentivar o recurso aos Meios de Resolução de Conflitos em geral e a Mediação em particular. Acrescenta que pretende “ser um garante das boas práticas e da qualidade da formação em Mediação e defensores do respeito pelos que exercem esta função, pugnando para que o possam fazer com respeito por todos os princípios éticos e deontológicos.”

<sup>149</sup> Propunha, porque entretanto, com a primeira alteração efetuada à Lei dos Julgados de Paz pela Lei n.º 54/2013, de 31/07, o art.º 5.º procedeu à revogação do art.º 35.º onde constava a definição de mediação referida.

*voluntário e natureza não contenciosa, em que as partes, com a sua participação activa e directa, são auxiliadas por um mediador a encontrar, por si próprias uma solução negociada e amigável para o conflito que as opõe”.*

A noção legal de mediação atualmente em vigor consta 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 (Lei da Mediação) que avança na alínea a) do art.º 2.º uma definição de mediação referindo que esta é *“a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos.”*

Já a nível comunitário, A Diretiva 2008/52/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial, define na alínea a) do artigo 3.º, a mediação como *“um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador”*.

Ao nível doutrinário é possível encontrar as mais diversas formulações, mais próximas ou mais distantes das noções legais referidas, que não pretendemos apresentar aqui, sob pena de desenvolver excessivamente este aspeto. Podemos, porém referir que da conjugação de uma e outras, apontar para aquelas que serão as características fundamentais deste procedimento:

- Administração do conflito pelas partes, procurando assim a sua auto-responsabilização;

- Apelo à intervenção de um terceiro imparcial que auxilia as partes na busca de uma solução;
- Confidencialidade, informalidade e flexibilidade do procedimento.

A mediação realizada nos centros de arbitragem tem algumas particularidades em relação, por exemplo, à mediação oferecida no âmbito dos sistemas públicos de mediação, referenciados acima. Grosso modo, trata-se de promover a intervenção de um terceiro imparcial que procura auxiliar as partes a encontrar um acordo que resolva o litígio que as opõe.

Existem CACC que disponibilizam a mediação presencial, com aplicação dos princípios e regras usadas nos sistemas públicos de mediação, adaptados à realidade dos centros. Em praticamente todos os Centros também é efetuada uma mediação de forma mais simples, considerando a necessidade de resolver estes conflitos de forma célere, designadamente por via indireta<sup>150</sup>, com o auxílio de meios de comunicação à distância (telefone, fax, e mail, internet). Na maior parte deles<sup>151</sup> a mediação é gratuita<sup>152</sup>.

---

<sup>150</sup> Eventualmente, na pureza dos conceitos, estará essa forma de resolução mais próxima da negociação do que da mediação.

<sup>151</sup> O CASA e o CIMPAS podem ser referidos como outros exemplos de Centros onde se efetua o pagamento de um valor a título do serviço de mediação. Outros CACC têm vindo a equacionar o pagamento de taxas de baixo valor pelos serviços de mediação.

<sup>152</sup> O art.º 4.º do Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo regulamenta o recurso à mediação nos seguintes termos: “1. A mediação é um procedimento através do qual um terceiro em relação às partes, procura aproximar as partes em conflito e prestar-lhes apoio de modo a que encontrem, por si, o modo de resolver o conflito.

2. A mediação deve assegurar o respeito pelos princípios da independência, imparcialidade, neutralidade, transparência, eficácia, legalidade, liberdade, representação, celeridade e confidencialidade, de acordo com o estabelecido em Recomendações Europeias.

3. A mediação pode ser efetuada sem a presença das partes, por meios de comunicação à distância, ou mediante prévio agendamento, com a presença das partes.

4. A mediação presencial depende da assinatura de um termo de consentimento por todos os presentes nas sessões e decorrerá:

a) Caso requerente e requerido residam no mesmo município, em acomodações disponibilizadas pelo município, exceto se uma ou ambas as partes optarem pela sua realização nas instalações do Centro;

b) Caso não se verifique o pressuposto da residência comum, nas instalações do Centro, exceto se as partes acordarem na sua realização noutra local compatível com a capacidade logística do Centro.

5. Para efeitos de participação nas sessões de mediação presenciais, o Centro possui mediadores residentes, devidamente certificados, podendo ainda vir a ser criados, por decisão da Administração do Centro, um corpo de mediadores externos, que conste de uma lista de mediadores, a que as partes podem recorrer nos termos das regras que a Administração venha a estabelecer.

6. As partes deverão, de preferência, comparecer pessoalmente às sessões de mediação, podendo porém fazer-se representar por mandatário devidamente credenciado para o efeito, com poderes especiais para confessar, desistir ou transigir.

7. A mediação deve ser concluída no prazo máximo de 30 dias a contar da data da obtenção da primeira resposta pela parte requerida.

8. A mediação pode ser prorrogada por novo período de 30 dias, na sequência de proposta fundamentada nesse sentido pelo jurista-assistente ao diretor-executivo.

9. A mediação também pode ser prorrogada mediante acordo das partes nesse sentido.

### 2.7.2. A conciliação

Caso o processo não se resolva na fase da mediação e prossiga, é feita uma tentativa, antes da audiência arbitral, para efeitos de conciliação. Na conciliação, procura-se de uma forma mais direta<sup>153</sup> que as partes cheguem a um acordo, que se for obtido é homologado pelo árbitro em sentença<sup>154</sup>.

Existe desde sempre uma grande discussão a propósito das diferenças entre conciliação e mediação. Há quem considere que estas duas expressões são sinónimos que se reportam à mesma realidade<sup>155</sup>.

Já para a maior parte<sup>156</sup>, existem diferenças. Assim, há quem defenda que na conciliação, o terceiro (conciliador) tem um tipo de intervenção mais ativa que o mediador, avançando com propostas para que as partes escolham de entre elas a solução para o seu diferendo. Situação impensável na mediação pura, em que é absolutamente vedado ao mediador contaminar o procedimento com propostas, cabendo aqui fundamentalmente ao terceiro (mediador) criar e manter as condições de diálogo, mas devendo todas as propostas de solução partir das partes. É esta também a posição de Juan Carlos Vezzula que considera que a mediação é a forma de composição ideal, quando existe um grande relacionamento entre as partes que é importante preservar, devendo assim serem os mediados a procurar um acordo verdadeiramente satisfatório, construído por si. Já a conciliação requer um investimento de tempo e esforço menos elevado, podendo ser utilizado para os diferendos em que as relações entre as partes são

---

10. Caso as partes assim o requeiram em caso de acordo, este pode constar de documento escrito, assinado por ambas as partes e pelo mediador.

11. No caso referido no número anterior, o original do acordo de mediação fica arquivado no processo e na aplicação informática, dele sendo fornecidas cópias simples às partes, as quais podem ainda requerer a entrega de cópias certificadas.”

<sup>153</sup> Na conciliação, o conciliador pode avançar com formas de solução, ao contrário da mediação, em que as propostas devem ser criadas pelas partes.

<sup>154</sup> Refere a propósito o n.º 2 do art.º 13.º do Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo que “Só poderá ser iniciada a resolução do litígio por via arbitral se, previamente tiver sido envidada a solução do mesmo através de tentativa de conciliação a realizar pelo diretor-executivo do Centro ou pelo jurista assistente designado para o efeito.”

<sup>155</sup> Cfr. Dário Moura Vicente, Arbitragem e outros meios de resolução extrajudicial de litígios no Direito Moçambicano, em texto que serviu de base à palestra proferida na Beira, em 6 de Novembro de 2006, a convite da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, disponível em <http://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Vicente-Dario-ARBITRAGEM-E-OUTROS-MEIOS-DE-RESOLUCAO-EXTRAJUDICIAL-DE-LITIGIOS-NO-DIREITO-MOCAMBICANO.pdf>.p. 2.

<sup>156</sup> É o caso de Susana Figueiredo Bandeira "A mediação como meio privilegiado de resolução de litígios", Lisboa, AAFD Lisboa, 2002, pp. 107 e 108 e de Lúcia Dias Vargas, Julgados de Paz e Mediação - Uma nova face da Justiça, Coimbra, Almedina, 2006, pp. 53 e 54.

normalmente meramente superficiais. Assim a mediação pode e deve ser utilizada em conflitos que envolvem normalmente uma grande intensidade emocional, como é o caso dos laborais ou familiares. Por seu turno, a conciliação pode ser usada com êxito em questões comerciais simples ou em conflitos de consumo.

Mas para outros autores ainda<sup>157</sup>, passa-se exatamente o inverso: na mediação é que o mediador deve ter uma intervenção mais ativa, apresentando e discutindo propostas de acordo com as partes e o conciliador atua como referimos mais acima para o mediador, isto é atua como um facilitador no diálogo entre as partes.

Para outros ainda<sup>158</sup>, a conciliação consiste na intervenção do juiz ou árbitro, previamente ao julgamento da questão, visando obter um acordo das partes, nos termos do previsto no art.º 594.º do Cº de Processo Civil.

### **2.7.3. A arbitragem**

É a Constituição da República Portuguesa (CRP) que afirma no n.º 1 do art.º 202.º que “Os tribunais são os órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo”. Por seu turno, o art.º 209.º da CRP que trata das categorias de tribunais prevê expressamente a existência de tribunais arbitrais<sup>159</sup>.

Como também já foi sendo referido ao longo deste texto, a arbitragem encontra o seu escopo legal atual<sup>160</sup> na LAV que permite a sua utilização num conjunto significativo de litígios de carácter patrimonial (ou mesmo extra patrimoniais, “desde que as partes possam celebrar transacção sobre o direito controvertido”<sup>161</sup>), desde que exista convenção de arbitragem subscrita pelas partes, a qual deve revestir forma escrita face

---

<sup>157</sup> Como por exemplo, Catarina Frade, “A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: a mediação do sobreendividamento”, 2003, Coimbra, Revista Crítica de Ciências Sociais, n.º65, 2003, pp. 107-128, p. 109 e 110.

<sup>158</sup> Zulema Wilde, Luís M Gaibrois, op. citada, pp. 35 a 37. É próxima desta também a posição de Mariana França Gouveia, in “Meios de resolução alternativa de litígios: negociação, mediação e julgados de paz”, 2008, in Estudos Comemorativos dos 10 anos da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa – Volume, pp. 737 a 739, que considera que a conciliação em sentido estrito aproxima-se da situação em que o juiz de algum modo procura obter o acordo das partes, coartando a sua liberdade. Já em sentido amplo a autora considera que a conciliação é qualquer ato de auto-composição de litígios, o que abrange a confissão ou desistência do pedido e a transacção.

<sup>159</sup> O n.º 2 daquele artigo dispõe que: “Podem existir tribunais marítimos, tribunais arbitrais e julgados de paz”.

<sup>160</sup> Como já foi referido supra, a primeira lei a regular especialmente a arbitragem voluntária em Portugal foi a Lei n.º 38/96, de 29/08, revogada pela atual LAV, que se encontra vertida na Lei n.º 63/2011, de 14/12.

<sup>161</sup> Cfr. n.º 2 do art.º 1.º da LAV.

ao disposto no n.º 1 do art.º 2.º<sup>162</sup>. O tribunal arbitral pode ser constituído por um único árbitro ou por vários, em número ímpar, embora nos CACC, a primeira possibilidade constitua a regra, sem exceções. As regras aplicáveis ao processo arbitral podem ser escolhidas pelas partes, mas no caso dos CACC resultam do disposto nos respetivos regulamentos de arbitragem, que todos possuem<sup>163164</sup>.

O art.º 30.º da LAV impõe um conjunto de princípios fundamentais a ser respeitados no processo arbitral:

- O demandado é citado para que se defenda;
- A igualdade das partes;
- Oportunidade razoável a ambas as partes para fazer valer os seus direitos, por escrito ou oralmente, antes de ser proferida a sentença final;
- Respeito pelo princípio do contraditório em todas as fases do processo.

Curiosamente, contrariamente à antiga LAV<sup>165</sup>, a atual não determina a necessidade de uma audiência antes de ser proferida a decisão final. De facto, o n.º 1 do art.º 34.º permite que “salvo convenção das partes em contrário, o tribunal decide se serão realizadas audiências para a produção de prova ou se o processo é apenas conduzido com base em documentos e outros elementos de prova”.

Embora a LAV não o refira expressamente, as partes podem designar quem as represente ou assista no tribunal arbitral<sup>166</sup>. Relativamente aos meios de prova, a LAV determina que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade e valor da

---

<sup>162</sup> Consagrando os restantes números do art.º 2.º amplas possibilidades de considerar satisfeito este requisito de forma.

<sup>163</sup> Os regulamentos arbitrais dos CACC não são uniformes, o que constitui um aspeto a rever no seu funcionamento, na medida em que se afigura conveniente uma harmonização dos principais aspetos do processo, como sejam o valor do processo, prazos, produção de prova, entre outros. Esta necessidade resulta agora mais claramente da Lei. Cfr. art.º 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>164</sup> Não deixa de ser curioso notar que o Dec-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, relativo aos procedimentos a ter pelas entidades que pretendam a realização de arbitragens institucionalizadas não lhes imponha desde logo a obrigação de disporem de um regulamento arbitral. Esta obrigação apenas é solicitada em sede de processo administrativo pela DGPI, entidade que analisa o processo de criação do tribunal arbitral.

<sup>165</sup> A alínea d) do art.º 16.º da Lei n.º 31/86, de 29/08 impunha como fundamental que “Ambas as partes devem ser ouvidas, oralmente ou por escrito, antes de ser proferida a decisão final”.

<sup>166</sup> O n.º 4 do art.º 13.º do Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo refere que “No processo arbitral é obrigatória a constituição de advogado nas causas com valor superior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, podendo as partes designar quem as represente ou assista nos restantes casos, nomeadamente pela associação de defesa do consumidor ou da associação empresarial de que seja associado. Já quanto à representação nas sessões de mediação dos CACC, conferir a propósito o disposto no n.º 6 do art.º 4.º do Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo reproduzido na nota de rodapé 30.

prova a produzir<sup>167</sup>. Já os regulamentos arbitrais, comuns à arbitragem institucionalizada realizada nos CACC vão no sentido de permitir uma ampla admissibilidade de meios de prova, onde se inclui o depoimento de parte, documentos, perícias e exames. Já no tocante à prova testemunhal é habitual limitar o número de testemunhas a intervir<sup>168</sup>. Os árbitros decidem segundo o direito constituído, salvo se as partes acordarem no recurso à equidade<sup>169</sup>.

O n.º 7 do art.º 42.º da LAV determina que a sentença arbitral “tem o mesmo carácter obrigatório entre as partes que a sentença de um tribunal estadual transitada em julgado e a mesma força executiva que a sentença de um tribunal estadual”, correndo a execução da sentença arbitral proferida em Portugal “no tribunal estadual de 1.ª instância competente, nos termos da lei de processo aplicável”<sup>170</sup>.

Uma das mais fortes críticas apontada frequentemente à antiga LAV, residia na possibilidade, como regra geral, das partes poderem recorrer da decisão arbitral nos mesmos termos que podem das decisões dos tribunais judiciais<sup>171</sup>.

Tal crítica, que introduz uma nota de desconfiança e de desvalorização do processo arbitral foi corrigida na nova LAV. De facto, o recurso à arbitragem é feito muitas vezes como alternativa em termos de celeridade e eficiência em relação aos tribunais judiciais. Permitir, no fim de um processo arbitral, às partes recorrer e regressar aos tribunais judiciais é subverter completamente o espírito da arbitragem. Daí, que ao nível internacional e das mais modernas leis de arbitragem, se impeça ou limite a possibilidade de recurso da decisão arbitral.

De facto, a possibilidade de recurso no processo arbitral foi claramente limitada na atual LAV quando se afirma no n.º 4 do art.º 39.º que: “*A sentença que se pronuncie sobre o fundo da causa ou que, sem conhecer deste, ponha termo ao processo arbitral, só é susceptível de recurso para o tribunal estadual competente no caso de as partes terem expressamente previsto tal possibilidade na convenção de arbitragem e desde que*

---

<sup>167</sup> Cfr. O n.º 4 do art.º 30.º da LAV.

<sup>168</sup> No caso do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo, 3 por facto e 6 no total (cfr. alínea d) do n.º 1 do art.º 15.º).

<sup>169</sup> Cfr. n.º 1 do art.º 39.º da LAV e o n.º 3 do art.º 17.º do Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo.

<sup>170</sup> Cfr. n.º 9 do art.º 59.º da LAV,

<sup>171</sup> Cfr. art.º 29.º da Lei n.º 31/86, de 29 de agosto

*a causa não haja sido decidida segundo a equidade ou mediante composição amigável”.*

Contudo, ao nível dos regulamentos dos CACC a situação é diversa. Existem centros que acompanham a regra geral da LAV e outros que permitem recursos. Neste último sentido, o regulamento do CIAB, por exemplo, permite que possam ser objeto de recurso “os processos de reclamação de valor superior à alçada do tribunal judicial de primeira instância e desde que a causa não haja sido decidida segundo a equidade ou mediante composição amigável”<sup>172</sup>.

Como foi já referido, uma das principais vantagens da arbitragem reside na celeridade processual. A título de exemplo, a LAV introduz como regra geral o prazo de 12 meses para notificar às partes a sentença a contar da data da aceitação do último árbitro<sup>173</sup>. Contudo, na arbitragem de consumo, a questão da celeridade ainda se coloca de forma mais pertinente, considerando a urgência na obtenção de uma decisão em tempo útil. Por exemplo, em processos relativos a serviços públicos essenciais em que o consumidor está confrontado com uma ameaça de suspensão ou corte efetivo do serviço, o tribunal arbitral tem de ser particularmente ágil. Assim, é frequente os regulamentos arbitrais introduzirem prazos muito curtos (de poucos dias) para a decisão. Refira-se para exemplificar, o número 1 do art.º 17.º do regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo que impõe que “... *finda a produção de prova, o tribunal arbitral decide de imediato e oralmente, exceto se a complexidade do litígio o não permitir, devendo nesse caso proferir a decisão no prazo máximo de 10 dias*”<sup>174</sup>.

## **2.8. A atividade processual desenvolvida pelos CACC**

Em termos processuais, qual tem sido a atividade desenvolvida pelos Centros de Arbitragem e, em particular dos CACC? Quantos processos movimentam anualmente? Como são resolvidos esses processos? São questões muito importantes porque de facto, em boa verdade, grande parte da RAL nacional resume-se à arbitragem e, em particular à arbitragem de consumo.

---

<sup>172</sup> Cfr. n.º 1 do art.º 19.º.

<sup>173</sup> Cfr. n.º 1 do art.º 43.º da LAV,

<sup>174</sup> Mas o n.º 5 do mesmo preceito permite que em “caso de força maior ou justo impedimento do árbitro, o prazo referido na parte final do número um poderá ser alargado até 30 dias”.

Por outro lado, num país em que durante muitos anos a Justiça resumiu-se aos tribunais judiciais existentes, o cidadão desconhece ainda, em boa verdade, a existência destes meios, onde se encontram, quais as suas competências, como funcionam, com que eficácia e custos, entre outros.

Para conhecer mais de perto e de forma objetiva os Centros de Arbitragem temos de aceder às Estatísticas da Justiça, que se encontram acessíveis até ao ano de 2014 no sítio de internet da Direção-Geral de Política de Justiça<sup>175</sup> (DGPJ). Neste local, podem ser acedidas as estatísticas dos Tribunais, das atividades do Registo e Notariado, das Polícias e Entidades de Apoio à Investigação e Outras Estatísticas. É nesta última opção que se encontram localizados os dados dos Julgados de Paz, da Resolução Alternativa de Litígios, das Entidades de Defesa de Direitos, do Provedor de Justiça, da Execução de Penas e medidas de intervenção social, entre outros. Por seu turno, como é evidente, os dados da arbitragem<sup>176</sup> encontram-se dentro da Resolução Alternativa de Litígios que também integra as Estatísticas dos gabinetes de consulta jurídica.<sup>177</sup>

As estatísticas permitem obter dados a partir de 1996. Nesse ano, por exemplo, os centros de arbitragem institucionalizados receberam 3.766 processos, tendo posto termo a 3.914 processos e ficado pendentes para o ano seguinte 346 processos. É possível conhecer os processos por áreas de atividade económica e quais os centros de arbitragem institucionalizada que forneceram dados<sup>178</sup>. A partir do ano de 2006<sup>179</sup> pode conhecer-se com maior detalhe os dados estatísticos, na medida em que os dados revelam o número de processos por centro de arbitragem, pelo objeto do litígio, pela composição do tribunal, pelo termo do processo (com ou sem resolução) e ainda a modalidade do termo, isto é, qual a forma da resolução (mediação, conciliação e

---

<sup>175</sup> As Estatísticas da Justiça podem ser obtidas on-line através do endereço:

[http://www.siej.dgpj.mj.pt/webeis/index.jsp?username=Publico&pgmWindowName=pgmWindow\\_635737595734687500](http://www.siej.dgpj.mj.pt/webeis/index.jsp?username=Publico&pgmWindowName=pgmWindow_635737595734687500), visitado por diversas vezes entre 22/03 e 20/09/2015 para efeitos de obtenção de dados para a presente dissertação.

<sup>176</sup> Da arbitragem institucionalizada, ou seja, ou seja do conjunto de centros de arbitragem que têm vindo a ser criados e autorizados pelo Ministério da Justiça nos termos do Dec-Lei n.º 525/86, de 27/12.

<sup>177</sup> É de estranhar, mas não se consegue aceder aos dados estatísticos dos sistemas públicos de mediação nesta que deveria ser a sua localização natural.

<sup>178</sup> Em 1996 os dados referem-se a 9 centros de arbitragem, dos quais 4 eram de consumo.

<sup>179</sup> Ano em que já estavam em funcionamento 24 centros de arbitragem e nos quais deram entrada 8.555 processos, tendo findado 8.462 e ficado pendentes 1.472 processos.

arbitragem) e na hipótese de não resolução, igualmente a sua causa (a incompetência do tribunal, desistência, mediação sem acordo, recusa de arbitragem ou falta de resposta e ainda, a título residual, outros motivos).

Vejam-se nos quadros que se seguem, os dados relativos aos processos entrados, findos e pendentes em todos os centros de arbitragem em Portugal nos últimos cinco anos (2010 a 2014<sup>180</sup>) e em seguida os dados específicos relativos aos CACC, de modo a termos uma imagem mais impressiva da relevância que estes meios possuem no panorama nacional.

	2010		2011		2012		2013		2014		Total	
<b>Processos Entrados</b>	9.036		9.303		9.473		10.088		11.020		<b>48.920</b>	
<b>Processos Findos</b>	8.443	5.054 <sup>181</sup>	9.173	5.497	9.506	6.208	9.785	6.335	10.638	7.519	<b>47.545</b>	<b>30.613</b>
		3.389 <sup>182</sup>		3.676		3.298		3.450		3.119		<b>16.932</b>
<b>Processos Pendentes</b>	1.921		2.053		2.020		2.324		2.706		<b>11.024</b>	

**Quadro 1 – n.º de processos entrados, findos (com e sem resolução) e pendentes em todos os centros de arbitragem institucionalizada em Portugal no período 2010/2014<sup>183</sup>**

Dos dados deste quadro podem retirar-se algumas conclusões. Assim:

- O número de processos entrados nos centros de arbitragem tem vindo a aumentar de forma consistente (o sistema arbitral passou a receber cerca de 2.000 processos a mais ao fim dos 5 anos analisados). Se compararmos com 1996, este aumento é ainda mais expressivo: em 2014 o número de processos entrados subiu praticamente para o triplo;
- Verificou-se um aumento dos processos findos com resolução. Estes processos (com resolução) passaram a representar em 2014, 70,7% dos processos findos, contra apenas 59,9% em 2010. A média de processos findos com resolução durante aquele período situou-se nos 64,4%;

<sup>180</sup> Em 2014 os dados referem-se a 27 centros de arbitragem.

<sup>181</sup> Com resolução (nos anos seguintes e no total segue a mesma ordem)

<sup>182</sup> Sem resolução (nos anos seguintes e no total segue a mesma ordem)

<sup>183</sup> Dados retirados das Estatísticas da Justiça – Outras Estatísticas – Resolução Alternativa de Litígios – Relatório do Movimento de Processos nos Centros de Arbitragem (a partir de 2006), disponível em <http://www.siej.dgpj.mj.pt>

- Os processos pendentes tiveram um pequeno aumento no período considerado, passando de 21,3% em 2010, para 24,5% em 2014.

O quadro seguinte reflete, no mesmo período de 5 anos, o número de processos de reclamação entrados, findos (com e sem resolução) e pendentes nos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Dada, porém a proximidade com o consumo ou, dito de outro modo, considerando que uma parte significativa dos processos entrados pode, de acordo com o a definição do n.º 1 do art.º 2.º da Lei n.º 24/96, de 31/07, ser considerados de consumo, foram também considerados o CASA e o CIMPAS:

Centro	Nº de Processos	TOTAL					
		2010	2011	2012	2013	2014	Total
CIAB	Entrados	813	827	845	934	1205	4624
	Com Resolução	530	558	620	684	941	3333
	Sem Resolução	289	299	230	218	257	1293
	Pendentes	188	158	153	185	192	876
CACDC	Entrados	202	203	234	311	353	1303
	Com Resolução	97	144	154	188	243	826
	Sem Resolução	86	77	62	113	101	439
	Pendentes	40	22	40	50	59	211
CACCL	Entrados	1087	910	1119	1258	1287	5661
	Com Resolução	949	903	1045	1153	1244	5294
	Sem Resolução	111	62	42	25	43	283
	Pendentes	115	60	92	172	172	611
TRIAVE	Entrados	545	616	851	1069	1064	4145
	Com Resolução	265	435	666	914	903	3183
	Sem Resolução	190	224	159	161	151	885
	Pendentes	181	138	164	158	168	809
CICAP	Entrados	601	609	625	944	1007	3786
	Com Resolução	275	300	373	517	616	2081
	Sem Resolução	344	298	246	367	410	1665
	Pendentes	46	57	63	123	104	393
CIMAAL	Entrados	361	308	262	227	321	1479
	Com Resolução	106	239	90	124	195	754
	Sem Resolução	123	235	146	112	96	712
	Pendentes	210	44	70	61	91	476
CACC-RAM	Entrados	86	85	80	112	83	446
	Com Resolução	43	58	49	61	65	276
	Sem Resolução	37	39	46	31	47	200
	Pendentes	40	28	40	60	31	199
CNIACC	Entrados	144	169	222	222	222	979
	Com Resolução	99	117	159	141	152	668
	Sem Resolução	73	53	54	85	74	339
	Pendentes	10	9	18	14	10	61
CASA	Entrados	571	643	431	521	659	2825
	Com Resolução	113	145	121	147	344	870
	Sem Resolução	462	564	348	405	317	2096
	Pendentes	207	141	103	72	70	593
CIMPAS	Entrados	3397	3799	3558	3446	3328	17528
	Com Resolução	1997	2212	2420	1945	1991	10565
	Sem Resolução	1010	1144	1282	1446	1269	6151
	Pendentes	656	1099	955	1010	1078	4798

**Quadro 2 – Processos de reclamação entrados nos CACC nos últimos 5 anos<sup>184</sup>**

<sup>184</sup> Dados retirados das Estatísticas da Justiça – Outras Estatísticas – Resolução Alternativa de Litígios – Relatório do Movimento de Processos nos Centros de Arbitragem (a partir de 2006), disponível em <http://www.siej.dgpj.mj.pt>

Deste quadro, também se podem retirar algumas conclusões:

- Da mesma forma que nos centros de arbitragem em geral o número de processos entrados tem vindo a aumentar, também nos CACC os processos de reclamação têm vindo igualmente a aumentar (embora o CIMAAL e o CACC-RAM tenham registado uma redução);
- Do mesmo modo que os processos encerrados com resolução têm vindo a aumentar nos centros de arbitragem em geral, também nos CACC (com a exceção do CASA), a maior parte dos processos foram encerrados com resolução;
- Deram entrada, no período considerado, um total de 42.776 processos de reclamação nos CACC. Este número representa 87,4% dos processos tratados no sistema arbitral. Os CACC são assim responsáveis pela esmagadora maioria dos processos que tramitam no sistema arbitral. Convém, contudo referir que só o CIMPAS representa 40,9% dos processos entrados nos CACC e 35,8% dos processos entrados no sistema arbitral nacional;
- O movimento processual dos CACC regista grandes variações de centro para centro, que não conseguem ser explicadas apenas pelo número de habitantes das regiões abrangidas ou pela maior ou menor taxa de urbanização. Por exemplo, o movimento processual registado pelo CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo, que abrange uma região onde vivem cerca de 700.000 habitantes<sup>185</sup>, não fica muito abaixo do do CACCL, cuja área metropolitana é em termos populacionais quatro vezes maior. Já em termos processuais, em 2014 o CACCL registou apenas mais 82 processos entrados que o CIAB. A comparação com o CICAP seria ainda mais expressiva, já que a área metropolitana do Porto que aquele centro abrange possui cerca de 1.700.000<sup>186</sup> habitantes, mas o volume processual registado é inferior ao do CIAB.

---

<sup>185</sup> Considerando a população residente nos municípios da área de abrangência daquele Centro, referida nos Censos 2011 do Instituto Nacional de Estatística, disponíveis em <http://www.censos.ine.pt>.

<sup>186</sup> Considerando a população residente nos municípios da Área Metropolitana do Porto, referida nos Censos 2011 do Instituto Nacional de Estatística, disponíveis em <http://www.censos.ine.pt>.

Nas próximas duas páginas procede-se à apresentação e análise do quadro que regista, nos processos encerrados com resolução nos CACC, a forma que essa resolução teve (mediação, conciliação e arbitragem<sup>187</sup>):

Centro	Forma de resolução	Total					
		2010	2011	2012	2013	2014	Total
CIAB	Mediação	506	538	588	646	851	3129
	Conciliação	4	3	16	22	9	54
	Arbitragem	20	17	16	16	81	150
	<b>Total resolução</b>	530	558	588	684	941	3333
CACDC	Mediação	68	104	123	143	172	610
	Conciliação	12	12	14	22	30	90
	Arbitragem	17	28	17	23	41	126
	<b>Total resolução</b>	97	144	154	188	243	826
CACCL	Mediação	690	678	794	871	943	3976
	Conciliação	-	-	-	-	-	-
	Arbitragem	259	224	251	282	301	1317
	<b>Total resolução</b>	949	902	1045	1153	1244	5293 <sup>188</sup>
TRIAVE	Mediação	240	382	580	750	649	2601
	Conciliação	13	25	40	79	119	276
	Arbitragem	12	28	46	85	135	306
	<b>Total resolução</b>	265	435	666	914	903	3183
CICAP	Mediação	180	159	187	260	314	1100
	Conciliação	52	67	100	142	178	539
	Arbitragem	43	74	86	115	124	442
	<b>Total resolução</b>	275	300	373	517	616	2081
CIMAAL	Mediação	80	232	84	90	141	627
	Conciliação	18	-	-	-	-	18
	Arbitragem	8	7	4	32	54	105
	<b>Total resolução</b>	106	239	88	122	195	750 <sup>189</sup>

<sup>187</sup> Que constituem os procedimentos de RAL considerados pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Cfr. alínea i) do art.º 3.º).

<sup>188</sup> Existe uma diferença entre este valor e o valor do CACCL no quadro 2. Contudo, limitamo-nos a reproduzir os dados das Estatísticas da Justiça, que referem estes dados. O erro que encontramos no ano de 2011 (1 processo) não é assim da nossa responsabilidade.

<sup>189</sup> Existe uma diferença entre este valor e o valor do CIMAAL no quadro 2. Contudo, limitamo-nos a reproduzir os dados das Estatísticas da Justiça, que referem estes dados. O erro que encontramos nos anos de 2012 e 2013 (4 processos) não são assim da nossa responsabilidade.

Centro	Forma de resolução	Total					
		2010	2011	2012	2013	2014	Total
CACC-RAM	Mediação	7	10	7	9	10	43
	Conciliação	7	10	19	23	9	68
	Arbitragem	29	38	11	29	46	153
	Total resolução	43	58	37	61	65	264 <sup>190</sup>
CNIACC	Mediação	98	112	155	135	146	646
	Conciliação	-	-	-	-	-	-
	Arbitragem	-	5	4	6	6	21
	Total resolução	98	117	159	141	152	667 <sup>191</sup>
CASA	Mediação	93	125	96	120	316	750
	Conciliação	5	3	5	4	7	24
	Arbitragem	15	17	20	23	21	96
	Total resolução	113	145	121	147	344	870
CIMPAS	Mediação	421	511	531	455	403	2321
	Conciliação	98	-	-	-	-	98
	Arbitragem	1478	1700	1889	1490	1588	8145
	Total resolução	1997	2211	2420	1945	1991	10.564 <sup>192</sup>

**Quadro 3 – Modalidade do termo nos processos encerrados com resolução nos CACC no período 2010/2014<sup>193</sup>**

Deste quadro podem igualmente retirar-se algumas conclusões:

- Foram encerrados nos CACC, um total de 27.831 processos com resolução. Se compararmos os processos encerrados no sistema arbitral<sup>194</sup> com resolução, com os encerrados com resolução pelos CACC<sup>195</sup>, verificamos que a taxa de resolução dos CACC representa 90,9% do total, sendo superior à dos demais centros de arbitragem;

<sup>190</sup> Existe uma diferença entre este valor e o valor do CACC-RAM no quadro 2. Contudo, limitamo-nos a reproduzir os dados das Estatísticas da Justiça, que referem estes dados. O erro que encontramos no ano de 2012 (12 processos) não é assim da nossa responsabilidade.

<sup>191</sup> Existe uma diferença entre este valor e o valor do CNIACC no quadro 2. Contudo, limitamo-nos a reproduzir os dados das Estatísticas da Justiça, que referem estes dados. O erro que encontramos no ano de 2010 (1 processo) não é assim da nossa responsabilidade.

<sup>192</sup> Existe uma diferença entre este valor e o valor do CIMPAS no quadro 2. Contudo, limitamo-nos a reproduzir os dados das Estatísticas da Justiça, que referem estes dados. O erro que encontramos no ano de 2011 (1 processo) não é assim da nossa responsabilidade.

<sup>193 193</sup> Dados retirados das Estatísticas da Justiça – Outras Estatísticas – Resolução Alternativa de Litígios – Relatório do Movimento de Processos nos Centros de Arbitragem (a partir de 2006), disponível em <http://www.siej.dgpj.mj.pt>

<sup>194</sup> Cfr. quadro 1.

<sup>195</sup> Cfr. quadro 2.

- A resolução por via da mediação foi a que contribuiu para o encerramento de um maior número de processos: 15.803. A mediação é assim a forma de resolução que alcançou mais êxito, já que representou 56,8% do total;
- A resolução por via do recurso a julgamento arbitral foi a segunda forma de resolução com 10.861 processos a serem encerrados por essa via, o que traduz 39% do total;
- A conciliação ocupa uma posição residual, já que apenas 1.167 processos foram encerrados por essa via (4,2% do total). Existem mesmo 4 centros que deixaram de encerrar processos com recurso à conciliação (CACCL, CIMAAL, CNIACC e CIMPAS), utilizando assim apenas a mediação e a arbitragem;
- O recurso às diferentes formas de resolução varia de Centro para Centro. Há Centros que apostam mais na mediação (por exemplo, enquanto que no CICAP, os processos encerrados por mediação, no conjunto dos 5 anos, representam apenas 52,8% do total, já no CIAB a mediação representou 93,9%), outros na arbitragem (é o caso do CICAP e do CACC-RAM, por exemplo).

## CAPÍTULO III

### 3.1. A resolução extrajudicial de conflitos de consumo na UE

A situação em termos de recurso a meios de RAL não é diferente nos restantes 27 países da União Europeia. Acresce que neste imenso espaço partilhado por mais de 500 milhões de pessoas<sup>196</sup>, procura-se criar um mercado único, na sequência das liberdades afirmadas pelos Tratados (livre circulação de pessoas, de bens, de serviços e de capitais).

Ao mesmo tempo em que se insiste na criação de formas processuais e até de jurisdições adaptadas à pequena conflitualidade, inseridas dentro dos quadros institucionais nacionais, tem vindo a legislar no sentido de serem adotados esquemas complementares de resolução dos litígios.

Propõe-se, como veremos, procedimentos mais ligeiros e rápidos, menos dispendiosos e menos formais. Esquemas paralelos, extrajudiciais, com fundamento nas especificidades institucionais e nas experiências de cada um dos países em que se inserem. Como já verificámos, nos últimos anos, fruto da popularidade da Internet e do desenvolvimento das TIC, o comércio eletrónico tem-se vindo a expandir grandemente, sendo, contudo, a segurança das transações, ocorridas muitas vezes em espaços jurídicos diferenciados, um dos aspetos fundamentais a ter em conta.

As instituições europeias, no quadro do disposto nos Tratados, devem por um lado assegurar os direitos dos consumidores e, por outro a aproximação das legislações dos diferentes Estados-Membros<sup>197</sup>, tendo em vista a construção do mercado interno.

Assim, a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, garante no art.º 38.º inserido no Capítulo IV relativo aos direitos de solidariedade que: “*As políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores*”.

---

<sup>196</sup> Cfr. Comissão Europeia, Compreender as políticas da União Europeia: Consumidores, Luxemburgo, Serviço das Publicações Europeias, 2014 (ISBN 978-92-79-41793-1), p. 11.

<sup>197</sup> Cfr. art.º 114.º do TFUE

Por seu lado, o n.º 1 do art.º 26.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) assegura que: “*O mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais é assegurada de acordo com as disposições dos Tratados*”, acrescentando o n.º 2 do mesmo ínsito que: “*O mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais é assegurada de acordo com as disposições dos Tratados*”. Mais à frente, o n.º 1 do art.º 169.º determina que: “*A fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a protecção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses*”.

A protecção do consumidor na UE tem vindo a evoluir ao longo dos anos, podendo afirmar-se que num primeiro momento se cifrava em diretivas que expressavam um mínimo de protecção aceitável para o consumidor (podendo todavia o legislador dos Estados-Membros consagrar uma tutela mais efetiva). Nesta fase, que se situa ainda no século passado, a protecção comunitária do consumidor ficava assim resumida a um conjunto de diretivas ditas de harmonização mínima (por exemplo, a Diretiva 87/102/CEE, de 22 de dezembro de 1986<sup>198</sup>, relativa ao crédito ao consumo, posteriormente alterada pelas Diretivas 90/88/CEE, de 22 de fevereiro de 1990 e pela Diretiva n.º 98/7/CE, de 16 de fevereiro).

Já no início deste século, o legislador comunitário passou a optar por diretivas de harmonização máxima, que não admitem alterações ao regime por parte do legislador nacional, com particular reflexo no Direito do Consumo. Embora estas diretivas contemplem áreas de liberdade para os Estados-Membros, estes não podem deixar de transpor estritamente o que está consagrado nas diretivas.

---

<sup>198</sup> Cfr. art.º 15.º da Diretiva.

Utilizando o mesmo exemplo do crédito ao consumo, a Diretiva 2008/48/CE, de 23 de abril de 2008 (que revoga o anterior regime de 1987) é de harmonização máxima.

Na área do Direito do Consumo, o legislador comunitário também tem vindo a inverter uma tendência, preferindo a regulamentação conjunta no mesmo diploma em detrimento da regulamentação específica. É o caso da Diretiva 2011/83/UE, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores que altera a Diretiva 93/131/CEE, do Conselho<sup>199</sup>, e a Diretiva 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>200</sup> e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro de 1985<sup>201</sup> e a Diretiva 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>202</sup>, de 20 de maio de 1977.

Numa perspetiva evolutiva, pode dizer-se que a preocupação comunitária com os direitos do consumidor tem sido constante. Porém, apesar do lançamento em 2010 pela Comissão Europeia de um Livro Verde pela Comissão tendo em vista avançar para um direito europeu dos contratos para os consumidores e empresas, nota-se recentemente alguma incerteza quanto ao futuro da proteção dos direitos dos consumidores na UE, podendo até falar-se de alguma involução patente nas diretivas 2011/83/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores ou a diretiva 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno<sup>203</sup>.

### **3.2. A Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 (Diretiva RAL)**

As compras de bens e serviços transfronteiriças através da Internet e a perspetiva do seu crescimento continuado constituem também uma área importante para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de meios de resolução alternativa de conflitos de consumo por meios eletrónicos igualmente simples, rápidos e pouco onerosos.

---

<sup>199</sup> relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores

<sup>200</sup> Relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela respeitantes

<sup>201</sup> Relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais

<sup>202</sup> Relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância.

<sup>203</sup> Cfr. Carlos Ferreira de Almeida in Jorge Bacelar Gouveia e Heraldo de Oliveira Silva (Orgs.), I Congresso Luso-Brasileiro de Direito, Coimbra, Almedina, 2014.

Para dar resposta aos desafios da crescente dimensão digital do mercado interno da UE, entrou em vigor, em julho de 2013, a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio (Diretiva RAL), sobre a resolução alternativa de litígios. Nos termos da referida Directiva, entretanto transposta, como já se referiu, pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, considera-se que “*a resolução alternativa de litígios (RAL) proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes.*”<sup>204</sup>.

A Diretiva, entretanto transposta para a ordem jurídica interna pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro<sup>205</sup>, efetua um conjunto de considerandos importantes, para além da já referida constatação de que os procedimentos de RAL proporcionam soluções extremamente vantajosas para os consumidores (e também para os comerciantes), destacando-se os seguintes:

- a necessidade de articulação entre as entidades de RAL e a Plataforma de RLL, que consta do Regulamento (UE) n.º 524/2013, que prevê a criação de uma plataforma para a RLL para litígios transfronteiriços, que garanta aos consumidores e aos comerciantes um ponto único de entrada para a resolução extrajudicial de litígios em linha, através de entidades de RAL que estejam ligadas a essa Plataforma de RLL<sup>206</sup>;

---

<sup>204</sup> Considerando 5 da Diretiva, que prossegue, referindo: “*Contudo, a RAL não está ainda desenvolvida na União de uma forma suficiente e coerente. É lamentável que, não obstante a Recomendação 98/257/CE da Comissão, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo e a Recomendação 2001/310/CE da Comissão, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, os mecanismos de RAL não tenham sido criados corretamente e não estejam a funcionar satisfatoriamente em todas as áreas geográficas e em todos os setores de atividade da União. Os consumidores e os comerciantes continuam a não ter conhecimento dos mecanismos de reparação extrajudicial existentes, e só uma pequena percentagem de cidadãos sabe como apresentar uma queixa a uma entidade de RAL. Quando existentes, os procedimentos de RAL apresentam níveis de qualidade que variam consideravelmente de Estado-Membro para Estado-Membro, e os litígios transfronteiriços nem sempre são tratados com eficácia pelas entidades de RAL.*”

<sup>205</sup> Cfr. infra 3.3.

<sup>206</sup> Considerando 11: “Dada a crescente importância do comércio eletrónico e, em especial, do comércio transfronteiriço enquanto pilares da atividade económica da União, é necessária uma infraestrutura de RAL para litígios de consumo que funcione eficazmente e um quadro de resolução de litígios em linha (RLL) devidamente integrado para litígios de consumo resultantes de transações em linha, a fim de alcançar o objetivo do Ato para o Mercado Único consistente em fomentar a confiança dos cidadãos no mercado interno.” Considerando 12: “A presente diretiva e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha ( 1 ), são instrumentos legislativos complementares e interligados. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 prevê a criação de uma plataforma de RLL que proporcione aos consumidores e aos comerciantes um ponto único de entrada para a resolução extrajudicial de litígios em linha através das entidades

- o reconhecimento de que é urgente que os Estados-Membros criem procedimentos de RAL de qualidade de cariz nacional e sobretudo transfronteiriço, como forma de estimular o comércio transfronteiriço e reforçar o Mercado Interno da UE, reforçando a confiança dos consumidores no comércio eletrónico e, desse modo, afastar o receio dos consumidores e dos comerciantes de que os litígios não se consigam solucionar de modo rápido, eficaz e económico<sup>207</sup>;
- imposição aos Estados-Membros de esforços no sentido de instituírem entidades de RAL que garantam o respeito pelos princípios da independência, imparcialidade, isenção, transparência, equidade, celeridade, acessibilidade, confidencialidade, privacidade, gratuidade (ou baixo custo) e inspiradores de confiança por parte dos consumidores e dos comerciantes<sup>208</sup>;

---

de RAL que estão ligadas à plataforma e que oferecem a RAL através de procedimentos de RAL de qualidade. A disponibilidade de entidades de RAL de qualidade em toda a União é, pois, uma condição prévia para o bom funcionamento da plataforma de RLL.”

<sup>207</sup> Considerando 6: “As disparidades existentes nos Estados-Membros a nível da cobertura, da qualidade e da divulgação da RAL constituem uma barreira para o mercado interno e são uma das razões pelas quais muitos consumidores evitam fazer compras além-fronteiras e não têm confiança em que os eventuais litígios com os comerciantes possam ser resolvidos de forma fácil, rápida e barata. Pelos mesmos motivos, os comerciantes podem ser levados a abster-se de vender a consumidores de outros Estados-Membros onde não existe acesso suficiente a procedimentos de RAL de PT 18.6.2013 Jornal Oficial da União Europeia L 165/63.” Considerando 7: “Para que os consumidores possam explorar plenamente o potencial do mercado interno, a RAL deverá estar disponível para todos os tipos de litígios nacionais ou transfronteiriços abrangidos pela presente diretiva, os procedimentos de RAL deverão cumprir requisitos de qualidade coerentes e aplicáveis em toda a União, e os consumidores e os comerciantes deverão ter conhecimento desses procedimentos. Devido ao aumento do comércio transfronteiriço e da circulação de pessoas, é igualmente importante que as entidades de RAL resolvam de forma eficaz os litígios transfronteiriços.” Considerando 11: “Dada a crescente importância do comércio eletrónico e, em especial, do comércio transfronteiriço enquanto pilares da atividade económica da União, é necessária uma infraestrutura de RAL para litígios de consumo que funcione eficazmente e um quadro de resolução de litígios em linha (RLL) devidamente integrado para litígios de consumo resultantes de transações em linha, a fim de alcançar o objetivo do Ato para o Mercado Único consistente em fomentar a confiança dos cidadãos no mercado interno.” Considerando 15: “É necessário criar entidades eficazes de RAL na União, a fim de reforçar a confiança dos consumidores no mercado interno, nomeadamente no domínio do comércio eletrónico, e de concretizar o potencial e as oportunidades do comércio transfronteiriço e em linha. Essa criação deverá apoiar-se nos procedimentos de RAL existentes nos Estados-Membros e deverá respeitar as suas tradições jurídicas. As entidades de resolução de litígios, tanto as já existentes como as recém-criadas, que funcionem eficazmente e que cumpram os critérios de qualidade definidos na presente diretiva deverão ser consideradas “entidades de RAL” na aceção da presente diretiva. A difusão das entidades de RAL pode revelar-se igualmente importante nos Estados-Membros em que exista uma acumulação de processos pendentes nos tribunais que impeça os cidadãos da União de exercer o seu direito a um processo equitativo dentro de um prazo razoável.”

<sup>208</sup> Considerando 22: “Os procedimentos a cargo de entidades de resolução de litígios em que as pessoas singulares responsáveis pela resolução de litígios sejam empregadas ou recebam qualquer forma de remuneração exclusivamente do comerciante são suscetíveis de estar expostas a conflitos de interesses. Por conseguinte, esses procedimentos deverão, em princípio, ser excluídos do âmbito de aplicação da presente diretiva, salvo se um Estado-Membro decidir que podem ser reconhecidos como procedimentos de RAL ao abrigo da presente diretiva, e desde que essas entidades estejam em total conformidade com os requisitos específicos em matéria de independência e imparcialidade estabelecidos na presente diretiva. As entidades de RAL que oferecem a resolução de litígios através de tais procedimentos deverão ser sujeitas a uma avaliação periódica do cumprimento dos requisitos de qualidade

- imposição aos Estados-Membros no sentido de garantir que os procedimentos de RAL não sejam impeditivos da possibilidade dos consumidores recorrerem aos tribunais judiciais para defesa dos seus direitos, nem lhes determinem decisões vinculativas, sem o prévio consentimento dos consumidores, assim como não imponha aos comerciantes a obrigatoriedade de participar em procedimentos de RAL<sup>209</sup>;

---

estabelecidos na presente diretiva, incluindo os requisitos específicos adicionais que assegurem a sua independência”. Considerando 24: “Os Estados-Membros deverão assegurar que os litígios abrangidos pela presente diretiva possam ser apresentados a uma entidade de RAL que cumpra os requisitos previstos na presente diretiva e que figure na lista nela prevista. Para cumprir esta obrigação, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de recorrer a entidades de RAL existentes que funcionem eficazmente e, se necessário, de adaptar o seu âmbito de aplicação, ou de criar novas entidades de RAL. A presente diretiva não deverá prejudicar o funcionamento das entidades de resolução de litígios existentes que operam no quadro das autoridades nacionais de defesa dos consumidores de Estados-Membros em que a resolução de litígios esteja a cargo de funcionários do Estado. Os funcionários do Estado deverão ser considerados representantes dos interesses tanto dos consumidores como dos comerciantes. A presente diretiva não deverá obrigar os Estados-Membros a criar uma entidade específica de RAL em cada setor retalhista. Se necessário, a fim de assegurar a plena cobertura setorial e geográfica, bem como o acesso à RAL, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de criar uma entidade de RAL supletiva que seja responsável pela resolução de litígios para os quais não exista uma entidade de RAL específica competente. As entidades de RAL supletivas destinam-se a constituir uma salvaguarda para os consumidores e os comerciantes, assegurando que não existam lacunas no acesso a uma entidade de RAL”. Considerando 29: “A confidencialidade e a privacidade deverão ser sempre respeitadas durante um procedimento de RAL. Os Estados-Membros deverão ser incentivados a proteger a confidencialidade dos procedimentos de RAL em todos os processos judiciais ou de arbitragem subsequentes, tanto em matéria civil como comercial”. Considerando 32: “A independência e a integridade das entidades de RAL são cruciais para conquistar a confiança dos cidadãos da União na capacidade de os mecanismos de RAL lhes proporcionarem resultados justos e independentes. As pessoas singulares ou as entidades colegiais responsáveis pela RAL deverão ser independentes de todas as pessoas ou entidades que possam ter interesses no resultado, e não deverão ter conflitos de interesses suscetíveis de impedir a tomada de decisões justas, imparciais e independentes”. Considerando 42: “Os procedimentos de RAL deverão ser justos, de modo a que as partes em litígio sejam plenamente informadas dos seus direitos e das consequências das escolhas que fizerem no contexto de um procedimento de RAL. As entidades de RAL deverão informar os consumidores dos seus direitos antes de estes concordarem com a solução proposta ou a adotarem. As partes deverão poder apresentar as suas informações e elementos de prova sem estarem fisicamente presentes.”

<sup>209</sup> Considerando 43: “Os acordos entre consumidores e comerciantes quanto à apresentação de uma queixa a uma entidade de RAL não deverão vincular os consumidores se tiverem sido celebrados antes da ocorrência do litígio e se tiverem por efeito privar os consumidores do direito que lhes assiste de intentar uma ação em juízo para a resolução do litígio. Além disso, nos procedimentos de RAL destinados a resolver litígios por imposição de uma solução, a solução imposta só deverá ser vinculativa para as partes se estas tiverem sido previamente informadas do facto e tiverem dado expressamente o seu consentimento. Não deverá ser exigida a aceitação específica do comerciante se as regras nacionais previrem que tais soluções são vinculativas para os comerciantes.” Considerando 44: “Nos procedimentos de RAL destinados a resolver litígios por imposição de uma solução ao consumidor, numa situação em que não haja conflito de leis, a solução imposta não deverá ter por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições não derogáveis por acordo nos termos da legislação do Estado-Membro em que o consumidor e o comerciante têm a sua residência habitual. Em caso de conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de venda ou de serviços for determinada nos termos do artigo 6.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I - JO L 177 de 4.7.2008, p. 6), a solução imposta pela entidade de RAL não deverá ter por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições não derogáveis por acordo nos termos da legislação do Estado-Membro no qual tem a sua residência habitual. Em caso de conflito de leis, se a lei

- Necessidade de reforçar a informação aos consumidores acerca da existência, acesso e funcionamento a entidades de RAL, preferencialmente a ser efetuada pelos comerciantes<sup>210211</sup>.

---

aplicável ao contrato de venda ou de serviços for determinada nos termos do artigo 5.º, n.º 1 a 3, da Convenção de Roma, de 19 de junho de 1980, sobre a Lei Aplicável às Obrigações Contratuais ( JO L 266 de 9.10.1980, p.1), a solução imposta pela entidade de RAL não deverá ter por efeito privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições imperativas da legislação do Estado- Membro no qual tem a sua residência habitual”. Considerando 45: “O direito à ação e a um tribunal imparcial são direitos fundamentais previstos pelo artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Por conseguinte, os procedimentos de RAL não deverão ser concebidos para substituir os processos em tribunal nem privar os consumidores ou os comerciantes do seu direito de procurar obter reparação perante os tribunais. A presente diretiva não deverá impedir as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial. Se um litígio não puder ser dirimido através de um procedimento de RAL cujo resultado não seja vinculativo, as partes não deverão ficar impedidas de instaurar um processo judicial relativo a esse litígio. Os Estados-Membros deverão ser livres de escolher os meios adequados para alcançar este objetivo. Deverão poder prever, nomeadamente, que os prazos de prescrição ou caducidade não expirem durante o procedimento de RAL”. Considerando 49: “A presente diretiva não deverá impor a obrigatoriedade de os comerciantes participarem em procedimentos de RAL, nem de os resultados de tais procedimentos os vincularem, quando um consumidor tiver apresentado queixa contra eles. Todavia, a fim de assegurar que os consumidores tenham acesso a vias de recurso e que não sejam obrigados a renunciar às suas queixas, os comerciantes deverão ser incentivados, na medida do possível, a participar em procedimentos de RAL. Por conseguinte, a presente diretiva deverá aplicar-se sem prejuízo de eventuais regras nacionais que tornem obrigatória ou sujeita a incentivos ou sanções a participação dos comerciantes nesses procedimentos, ou vinculativos os seus resultados para os comerciantes, desde que tal legislação não impeça as partes de exercer o seu direito de acesso ao sistema judicial, tal como previsto no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.”

<sup>210</sup> Considerando 47 : “Quando ocorre um litígio, é necessário que os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de RAL competentes para tratar da sua queixa e de saber se o comerciante em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de RAL. Os comerciantes que se comprometerem a recorrer a entidades de RAL para resolver litígios com consumidores deverão comunicar aos consumidores o endereço e o sítio *Web* da entidade ou entidades de RAL das quais dependem. Essas informações deverão ser dadas no sítio *web* do comerciante, se for esse o caso, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, nos termos e nas condições gerais dos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor. Os comerciantes deverão ter a possibilidade de apresentar nos seus sítios *web*, e nos termos e condições gerais dos contratos pertinentes, todas as informações complementares sobre os seus procedimentos internos de tratamento de queixas, ou sobre quaisquer outras formas de entrar em contacto direto com eles, tendo em vista a resolução dos litígios que os oponham aos consumidores, sem os remeter para uma entidade de RAL. Caso um litígio não possa ser resolvido diretamente, o comerciante deverá fornecer ao consumidor, em papel ou noutra suporte duradouro, informações sobre as entidades de RAL pertinentes e especificar se pretende recorrer às mesmas”. Considerando 48: “A obrigação que incumbe aos comerciantes de informar os consumidores acerca das entidades de RAL de que esses comerciantes dependem deverá ser entendida sem prejuízo das disposições relativas à informação dos consumidores sobre procedimentos extrajudiciais de resolução de litígios constantes de outra legislação da União, os quais deverão ser aplicáveis para além da obrigação de informação pertinente prevista na presente diretiva.”

<sup>211</sup> De sublinhar ainda o disposto no Considerando 40: “Considerando 40 da Diretiva: “*Uma entidade de RAL que funcione eficazmente deverá concluir com celeridade os trabalhos de resolução de litígios, tanto em linha como por meios convencionais, no prazo de 90 dias a contar da data de receção do processo completo de queixa, incluindo toda a documentação relevante relativa à queixa, pela entidade de RAL, e com termo na data em que o resultado do procedimento de RAL for disponibilizado. A entidade de RAL que tiver recebido uma queixa deverá notificar as partes do litígio assim que receber todos os documentos necessários para executar o procedimento de RAL. Em casos excecionais de carácter altamente complexo, nomeadamente quando uma das partes não puder, por motivos justificados, participar no procedimento de RAL, as entidades de RAL deverão poder prorrogar o prazo, a fim de examinar o caso em questão. As partes deverão ser informadas de qualquer prorrogação, e de quanto tempo será aproximadamente necessário para a conclusão do litígio*”

Em virtude de se tratar de uma diretiva de harmonização máxima (cfr. art.º 25.º), analisa-se de seguida o diploma nacional que procede à transposição.

### 3.3. A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, procedeu, com algum atraso<sup>212</sup>, à transposição da Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelecendo ainda o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do disposto no art.º 2.º do diploma em apreço, o mesmo aplica-se às relações de consumo C2B, abrangendo os litígios nacionais e os transfronteiriços. Excluem-se os serviços de interesse geral sem carácter económico, os serviços de saúde, os serviços de ensino complementar ou superior, os litígios de empresas contra consumidores e as reclamações de consumidores junto dos serviços de reclamações dos agentes económicos ou autoridades reguladoras, geridos pelos próprios.

O diploma apresenta um conjunto de definições (art.º 3.º), sendo de salientar a de rede de arbitragem de consumo (alínea a)), entendida como “*a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios*”, a de entidades de RAL (alínea b)), que são “*as que, independentemente da sua designação, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela presente lei, por meio de um dos procedimentos de RAL nela previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades de RAL regulada no capítulo IV*”, a de consumidor (alínea c)), que é definido como a “*pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”<sup>213</sup>, fornecedor de bens ou prestador de serviços (alínea d)), contrato de

---

<sup>212</sup> Cfr. art.º 25.º da Diretiva RAL, que determinava a transposição da mesma até 9 de julho de 2015.

<sup>213</sup> A noção de consumidor da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, mantém-se idêntica à que se encontra presente no Direito Comunitário positivo, que difere da noção de consumidor presente na Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

compra e venda, (alínea e)), contrato de prestação de serviços (alínea f)), litígio nacional (alínea g)), litígio transfronteiriço (alínea h)) e procedimentos de RAL (alínea i)), sendo estes, com exclusão de quaisquer outros, “*a mediação, a conciliação e a arbitragem*”.

Considerando que na resolução de litígios de consumo os centros de arbitragem possuem um papel preponderante, a lei consagra a existência de uma rede de arbitragem de consumo (art.º 4.º), que tem por “*objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e de harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo*” (n.º1), competindo também a esta rede “*promover o funcionamento integrado (...) e a recolha de toda a informação estatística relevante...*” (n.º 2).

Finalmente, o n.º 3 determina que a monitorização da rede de arbitragem de consumo seja feita pela Direção-Geral do Consumidor no âmbito das suas competências<sup>214</sup>.

As entidades nacionais de RAL devem cumprir com um conjunto de obrigações, como sejam desde logo as de funcionamento, constantes do art.º 6.º: manter um sítio eletrónico de Internet que permita às partes um acesso fácil a informações sobre os procedimentos de RAL, a apresentação de reclamações em linha e os respetivos documentos, bem como disponibilizar no mesmo sítio, anualmente, os planos de atividades, e respetivos relatórios e orçamentos (alíneas a) e h)), facultar às partes as informações sobre os procedimentos de RAL em suporte duradouro (alínea b)), permitir o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica, ou se aplicável, por via postal (alínea d)), aceitar reclamações pelos meios convencionais e litígios nacionais e transfronteiricos, designadamente os abrangidos pelo Regulamento de RLL e aderir à respetiva plataforma eletrónica de RLL (alíneas c), e) e g) respetivamente) e ainda assegurar que o tratamento de dados pessoais cumpre o disposto na legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais (alínea f)).

---

<sup>214</sup> As competências da Direção-Geral do Consumidor constam do Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, convocando a este propósito a alínea c) do n.º 2 do art.º 2.º, que inclui nas atribuições da Direção-Geral do Consumidor “*Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor e a coordenação das atividades desenvolvidas pelas entidades públicas e privadas integradas neste Sistema, designadamente através do acompanhamento da atividade das associações de consumidores, dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, de outros mecanismos extrajudiciais de resolução destes litígios e dos centros de informação autárquica.*”

Para além das obrigações relativas ao funcionamento, as entidades de RAL estão obrigadas a garantir que os colaboradores possuem conhecimentos na área da resolução de litígios de consumo e do Direito e garantir a formação e atualização de conhecimentos dos mesmos (art.º 7.º).

Finalmente, no que toca a obrigações, as entidades de RAL estão obrigadas a garantir a observância dos princípios da independência e imparcialidade (art.º 8.º), da transparência (art.º 9.º), da eficácia e acessibilidade dos procedimentos de RAL (art.º 10.º) e da equidade (art.º 12.º).

De realçar no princípio da acessibilidade, a garantia de que as entidades de RAL *“devem ainda assegurar que os procedimentos de RAL são gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido”* (n.º 3 do art.º 12.º) e a fixação de um prazo máximo de 90 dias para a decisão sobre o procedimento, contado *“da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo”* (n.º 5 do art.º 12.º), o qual pode ser prorrogado, no máximo por duas vezes com igual período, em casos de especial complexidade (n.º 6 do art.º 12.º).

Ainda no que toca a obrigações, a lei impõe no art.º 18.º a obrigação dos fornecedores de bens e prestadores de serviços informarem os consumidores sobre as entidades de RAL disponíveis ou às quais estão vinculados.

Como aspetos particularmente relevantes da legislação *sub judice* referem-se de forma sucinta os seguintes:

- O exercício das atividades de RAL de consumo nacionais e transfronteiriços, fica dependente de inscrição em lista gerida pela Direção-Geral do Consumidor, autoridade nacional competente, que também fiscaliza o cumprimento das regras estabelecidas (art.º 15.º, n.º 1 do art.º 16.º);
- O CEC - Centro Europeu do Consumidor, que funciona na dependência da Direção-Geral do Consumidor, fica definido como sendo o serviço que presta assistência aos consumidores no acesso às entidades de RAL noutros Estados-Membros e é o ponto de contacto nacional de resolução de conflitos em linha (art.º 20.º);

- A ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, fiscaliza o cumprimento do dever de informação dos operadores económicos previsto no art.º 18.º (n.º 2 do art.º 22.º);
- Estabelece-se, pela primeira vez, o enquadramento jurídico aplicável a todas as entidades de RAL de consumo, revogando legislação especial e avulsa (art.º 25.º);
- O procedimento de autorização pelo Ministério da Justiça da criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo passa a incluir formalmente a intervenção da Direção-Geral do Consumidor (art.º 5.º);
- Procede-se à harmonização do funcionamento e do reporte das entidades de RAL de consumo, retomando as obrigações resultantes do Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio, que criou a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada e promovendo a aproximação dos procedimentos e uma lógica integrada (art.º 4.º, n.º 2 do art.º 9.º, n.º 4 do art.º 16.º);
- Incentiva-se a transparência e a publicitação das entidades de RAL (art.º 6.º, 9.º, 10.º, 17.º, 19.º);
- Incentiva-se a cooperação entre as entidades de RAL, designadamente no plano transfronteiriço (art.º 21.º);
- Prevê-se um período de 6 meses para adaptação das entidades de RAL em funcionamento atualmente ao novo regime (art.º 24.º).

Este período de adaptação é fundamental. De facto, uma questão que se poderia desde logo colocar é a de saber até que ponto as entidades de RAL em geral, e os CACC em particular, estão já preparados para dar cumprimento às obrigações do novo regime legal. Atente-se num exemplo simples, a alínea a) do n.º 1 do art.º 6.º determina, como se viu, que as entidades de RAL devem manter: *“um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha (online) as reclamações e os documentos para tal efeito necessários”*.

Todos os CACC possuem atualmente, como já foi referida supra<sup>215</sup>, sítios de Internet onde são fornecidas informações sobre o procedimento de RAL:

1. Centro de Arbitragem de Conflitos de Lisboa (CACCL):

[www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

2. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP):

[www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

3. CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo:

[www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)

4. TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave:

[www.triave.pt](http://www.triave.pt)

5. CACCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra:

[www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

6. CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve:

[www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)

7. CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo:

[www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)

8. CACC-RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira:

[www.srrh.gov-madeira.pt](http://www.srrh.gov-madeira.pt)

9. CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel:

---

<sup>215</sup> Cfr. notas 127 a 138.

<http://www.centroarbitragemsectorauto.pt>

## 10. CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

[www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

Acedendo aos referidos sítios eletrónicos, verificamos que embora todos os Centros forneçam eletronicamente o formulário da reclamação (bastando efetuar o *download* da mesma) e alguns permitam mesmo efetuar o preenchimento da reclamação eletronicamente e submeter a mesma ao CACC, com exceção de um Centro<sup>216</sup>, não é possível o envio de documentos anexos. O período concedido para a adaptação vai ser assim mesmo necessário pelos CACC para poderem cumprir com as obrigações impostas que lhes são dirigidas.

Por outro lado, convocando igualmente as alíneas b) e d) do mesmo preceito legal<sup>217</sup>, concluímos que os CACC nacionais passam, do ponto de vista eletrónico, a disponibilizar aos seus utentes alguns meios de RLL, os quais porém, dado o que é

---

<sup>216</sup> O Centro em causa é o TRIAVE e o último acesso aos sítios eletrónicos de todos os Centros foi efetuado no dia 23 de outubro de 2015, pelas 23h20.

<sup>217</sup> O art.º 6.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, cuja epígrafe é “**Obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios**”

1 — Para os efeitos da presente lei, as entidades de RAL estabelecidas no território nacional devem cumprir as seguintes obrigações:

a) Manter um sítio eletrónico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha (*online*) as reclamações e os documentos para tal efeito necessários;

b) Facultar às partes, a seu pedido, as informações referidas na alínea anterior num suporte duradouro;

c) Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário;

d) Permitir o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal;

e) Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (*online*);

f) Adotar as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre a legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais;

g) Aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (*online*) criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013;

h) Disponibilizar no seu sítio eletrónico na Internet o plano anual de atividades depois de aprovado, o orçamento anual, o relatório anual de atividades e o resumo das decisões arbitrais proferidas.

2 — As entidades de RAL abrangidas pela presente lei que cumpram os requisitos nela estabelecidos devem ser obrigatoriamente inscritas na lista de entidades de RAL prevista no artigo 17.º”

exigido, se incluem unicamente dentro da primeira geração de sistema de resolução de litígios em linha, como veremos adiante<sup>218</sup>.

### **3.4. O Regulamento n.º 524/2013 (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 (Regulamento RLL)**

Por outro lado, o Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio (Regulamento RLL), cuja aplicação efetiva nos Estados-membros deve ter lugar a partir de 9 de janeiro de 2016<sup>219</sup> sobre a resolução de conflitos de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL) *“tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União. Esta plataforma deverá assumir a forma de um sítio web interativo, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes. Deverá transmitir as reclamações a uma entidade de RAL competente para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL deverá disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL. As entidades de RAL não deverão ser obrigadas a utilizar a ferramenta de gestão”*<sup>220</sup>.

O funcionamento destes meios de resolução de conflitos de consumo assenta na disponibilização de plataforma eletrónica adequada, acessível às partes através da internet e que operacionaliza o contacto entre consumidores e comerciantes para a pro-

---

<sup>218</sup> Cfr. 4.1. Breve caracterização da RLL, p. 86 e ss.

<sup>219</sup> O n.º 2 do do art.º 22.º do Regulamento refere que “O presente regulamento é aplicável a partir de 9 de janeiro de 2016, com exceção das seguintes disposições:

- art.º 2.º, n.º 3, e art.º 7.º, n.ºs 1 e 5, que são aplicáveis a partir de 9 de julho de 2015,

- art.º 5.º, n.ºs 1 e 7, artigo 6.º, artigo 7.º, n.º 7, artigo 8.º, n.ºs 3 e 4, e artigos 11.º, 16.º e 17.º, que são aplicáveis a partir de 8 de julho de 2013.”

<sup>220</sup> Considerando 18 do Regulamento.

cura de um entendimento satisfatório com intervenção de uma entidade de resolução alternativa, também contactável eletronicamente por meio da mesma plataforma.

Faça-se aqui um pequeno parêntesis para referir que podemos distinguir sistemas ODR em que a intervenção humana é residual, ou seja, todo o sistema está preparado para gerir o conflito<sup>221</sup>, desde a introdução da reclamação no sistema, à resposta automática que é dada após a sua análise pelo sistema e todos os demais procedimentos acabam por estar pré-definidos pelo sistema, pelo que a qualquer ação do proponente, segue-se a respectiva resposta pelo sistema, acabando muitas vezes o decisor humano por simplesmente validar o resultado final, de outros sistemas ODR, em que existe intervenção humana em todas as fases, servindo os sistemas informáticos como veículo do processo, formatando o mesmo para que este vá passando pelas diversas fases sem falhas e termine em tempo útil. É este último o tipo de ODR presente no Regulamento n.º 524/2013 (UE), em que a *“plataforma de RLL a nível da União deverá basear-se nas entidades de RAL já existentes nos Estados-Membros e respeitar tradições jurídicas dos Estados-Membros. As entidades de RAL às quais tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL deverão, por conseguinte, aplicar as suas próprias regras processuais, nomeadamente em matéria de custos. No entanto, o presente regulamento pretende estabelecer algumas regras comuns aplicáveis a esses procedimentos, a fim de salvaguardar a sua eficácia. Tais regras deverão também assegurar que a resolução deste tipo de litígios não exija a comparência das partes ou dos seus representantes perante a entidade de RAL, salvo se as suas regras processuais previrem essa hipótese e as partes derem o seu acordo<sup>222</sup>”*, acrescentando o considerando 25 que deverão *“ser designados pontos de contacto de RLL em cada Estado-Membro que incluam pelo menos dois conselheiros de RLL. Os pontos de contacto de RLL deverão apoiar as partes envolvidas num litígio apresentado através*

---

<sup>221</sup> O termo conflito pode ser às vezes algo exagerado, já que muitas vezes, mais do que um conflito real, que pressupõe duas vontades incondicionalmente dissonantes, o que se trata é da gestão de uma mera reclamação, que fica esclarecida através de um complemento de informação ou de um procedimento simples que não acarreta qualquer prejuízo económico a qualquer uma das partes.

<sup>222</sup> Considerando 22 do Regulamento RLL

*de uma plataforma de RLL sem serem obrigados a traduzir os documentos relativos ao litígio. Os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de delegar a responsabilidade pelos pontos de contacto de RLL nos seus respetivos centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor. Os Estados-Membros deverão recorrer a essa possibilidade a fim de permitir que os pontos de contacto de RLL beneficiem plenamente da experiência dos centros da Rede de Centros Europeus do Consumidor no que se refere à facilitação da resolução de litígios entre consumidores e comerciantes. A Comissão deverá criar uma rede de pontos de contacto de RLL para facilitar a sua cooperação e o seu trabalho e deverá prestar, em cooperação com os Estados-Membros, formação adequada aos pontos de contacto de RLL”.*

Mais adiante, no próximo capítulo, procuraremos caracterizar sucintamente o aparecimento e funcionamento destas plataformas eletrónicas de RLL.

### **3.5. O Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro**

O regime que estabelece atualmente as regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, encontram-se no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

É o regime deste normativo que vai ser convocado, na maior parte das vezes, nas reclamações que os consumidores colocarem na Plataforma RLL.

De entre as definições constantes do artigo 3.º, realcem-se as de “consumidor” e de “contrato celebrado à distância”, constantes das alíneas c) e f), respetivamente. Assim, “consumidor” é entendido na aceção corrente da atual legislação europeia de proteção do consumidor, como “*a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”. Já a segunda surge proposta como “*um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração*”.

Não nos devemos esquecer porém que, nos termos do considerando 13.º da Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, os Estados-Membros poderão aplicar as disposições da Diretiva em domínios não abrangidos pelo seu âmbito de atuação. Poderão assim, alargar o âmbito dos destinatários, abrangendo pessoas singulares ou coletivas<sup>223</sup> que não são considerados consumidores na aceção da alínea c) do artigo 3.º, referida supra, ou dos contratos, para além dos contratos à distância e dos celebrados fora do estabelecimento comercial.

O artigo 4.º estabelece um conjunto vasto de informações que o fornecedor de bens ou o prestador de serviços está obrigado a prestar ao consumidor antes de este se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, abrangendo 22 itens, onde se incluem, entre outros:

- a identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços (incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço eletrónico, caso existam, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar com aquele de forma rápida e eficaz);
- características essenciais do bem ou serviço (na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato);
- quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato (incluindo o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito);
- quando seja o caso, a indicação de que o consumidor suporta os custos de devolução do bem em caso de exercício do direito de livre resolução;
- a obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução após ter solicitado ao prestador de serviço que a sua prestação se inicie durante o prazo previsto para a livre resolução.

---

<sup>223</sup> Como por exemplo, as pequenas e médias empresas, e novas empresas ou organizações não governamentais.

Em qualquer caso, recai sobre o fornecedor de bens ou o prestador de serviços o ónus da prova relativamente ao cumprimento do dever de informação constante do artº 4.º e na forma prevista.

A informação pré-contratual ao consumidor é aliás um dos aspetos principais a ter em consideração neste diploma, na continuação daquilo que tem sido uma orientação corrente das normas de defesa dos direitos do consumidor ao nível comunitário.

As informações, nos termos do n.º 1 do art.º 5º “devem ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores”.

Caso a encomenda efetuada pelo consumidor implique uma obrigação de pagamento, o agente económico está obrigado a dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, as informações précontratuais previstas nas alíneas c), d), e), f), g), h), p) e t) do n.º1 do art.º 4.º, antes de o consumidor concluir a encomenda.

Em termos práticos, face ao disposto no n.º 7 do artº 5.º, a contratação à distância utilizando o telefone, fica bastante limitada, na medida em que o consumidor apenas fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao comerciante<sup>224</sup>.

Nos termos do art.º 6.º, o comerciante deve confirmar a celebração do contrato à distância no prazo de 5 dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço. Os sítios de Internet dedicados ao comércio eletrónico devem indicar de “forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites”<sup>225</sup>.

---

<sup>224</sup> Exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor, na sequência das alterações ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, introduzidas pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, o que não será uma situação residual, se considerarmos as situações de televenda, em que o consumidor é convidado a ligar para um determinado número telefónico para adquirir o bem ou serviço publicitado televisivamente.

<sup>225</sup> Art.º 7.º.

O direito de livre resolução constitui um “*ex libris*” do Direito do Consumo e da proteção do consumidor. Este direito, encontra-se regulado no art.º 10.º que desenvolve regras relativas à contagem do prazo de 14 dias para a resolução do contrato. Em caso de incumprimento por parte do fornecedor de bens ou do prestador de serviços do dever de prestar informação ao consumidor sobre a existência do direito de livre resolução do contrato e dos seus termos, o prazo passa a ser de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial (art.º 10.º n.º 2). Existe aqui uma ampliação do prazo em relação ao regime anterior (que era de três meses), o que parece traduzir-se numa maior proteção para o consumidor. Contudo, no regime do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, apenas o incumprimento do dever de prestar informação sobre o direito de resolução do contrato é que determina a ampliação do prazo para o efeito, enquanto que no regime do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, bastava o incumprimento da obrigação de confirmação das informações prestadas em geral, para que o consumidor pudesse beneficiar da ampliação do prazo de três meses.

O diploma introduz ainda, a propósito do direito de livre resolução, a possibilidade de o consumidor utilizar um “*modelo de formulário de livre resolução*” que consta do anexo B ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Porém, o consumidor pode também exercer o direito de livre resolução “através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato”<sup>226</sup>.

Caso o consumidor exerça o direito de livre resolução do contrato, o vendedor deve reembolsá-lo de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, no prazo de 14 dias a contar da data em que seja informado da resolução (art.º 12.º, n.º 1). O incumprimento da obrigação de reembolso dentro deste prazo, determina a obrigação do agente económico devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a ser inde-

---

<sup>226</sup> N.º 1 do art.º 11.º.

mnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos (art.º 12.º, n.º 6). O artigo 14.º introduz também regras que disciplinam o direito do consumidor inspecionar com o devido cuidado, a natureza, características e funcionamento do bem.

Assim, o consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação “exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial (n.º 2 do art.º 14.º).

Na prestação de serviços, caso o consumidor pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo para o exercício do direito de livre resolução, “o prestador deve exigir que o contrato apresente um pedido expreso através de suporte duradouro” (n.º 1 do art.º 15.º) e na eventualidade de o consumidor exercer o direito de livre resolução, o prestador pode exigir o pagamento de um montante proporcional ao serviço que foi efetivamente até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato (n.º 2 do art.º 15.º).

Curiosamente, na sua versão original, o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, através do art.º 18.º com a epígrafe “Pagamento por cartão de crédito ou débito”, procedeu à reintrodução de regras que tinham sido revogadas pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 26 de abril<sup>227228</sup>.

Nos termos do disposto no art.º 30.º, a competência para a fiscalização e levantamento dos processos de contraordenação compete à ASAE (Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica), competindo ao seu inspetor-geral a aplicação de coimas e das sanções acessórias. Em relação ao regime anterior, foram introduzidas novas contraordenações e, em alguns casos, as já existentes passaram a ser sancionadas com coimas de montante mais elevado, mas as categorias de valores em causa, mantêm-se os mesmos (art.º 31.º).

---

<sup>227</sup> Referimo-nos ao art.º 10.º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril cuja epígrafe era “Pagamento por cartão de crédito ou de débito”, revogado pela alínea d) do art.º 9.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro

<sup>228</sup> Face ao erro manifesto, o art.º 18.º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, foi entretanto revogado pela Lei n.º 47/2014, de 28/07, desta forma afastando dúvidas relativamente às regras que estão efetivamente em vigor e que constam do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 26 de abril.

De referir ainda o disposto no artigo 33.º relativo à “informação ao consumidor e resolução extrajudicial de litígios”. Assim, nos termos do n.º 1, o consumidor deve ser informado pelas entidades a quem compete a aplicação do diploma, dos direitos constantes do diploma. Essas entidades devem igualmente “promover o recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre profissionais e consumidores” (n.º 2) e incentivar os profissionais a informarem os consumidores sobre a existência destes direitos (n.º 3).

## CAPÍTULO IV

### 4.1. Breve caracterização da RLL

Inicialmente, numa primeira fase, a RLL foi proposta como a mera disponibilização de recursos das TIC ao serviço da resolução de conflitos. Aqui as pessoas mantêm-se como o elemento central do processo de resolução de conflitos. Este apoio pode ocorrer durante as diversas fases da resolução dos conflitos:

- Na fase da entrega da reclamação pelo reclamante, seja através de uma linha telefónica para o efeito, ou da disponibilização de formulários que permitam uma descrição correta da reclamação e de um manual<sup>229</sup> de apoio ao utilizador;
- Na fase do estabelecimento de contacto com a contraparte;
- Na fase de negociação entre as partes, disponibilizando um espaço onde estas podem trocar peças/documentos, através de sistemas de discussão à distância, incluindo por exemplo as conversas telefónicas, o correio eletrónico<sup>230</sup>, as salas de mediação virtuais, a conversa eletrónica(Chat)<sup>231</sup> e a videoconferência;
- Na fase de escolha e do estabelecimento dos contactos com o terceiro imparcial que irá ajudar as partes a encontrar uma solução para o caso (por exemplo, o mediador);
- Na fase de gestão do próprio procedimento, disponibilizando um espaço onde as partes comunicam entre si e com o terceiro a quem recorreram, que as apoia a apresentar e escolher as propostas, o que pode ocorrer de forma síncrona ou assíncrona.

Estas facilidades oferecidas pelas TIC funcionam através de uma plataforma técnica gerida por uma determinada entidade<sup>232</sup>. A idéia implícita então, era apenas a de

---

<sup>229</sup> Ou de FAQ, acrónimo da expressão inglesa Frequently Asked Questions, ou seja as perguntas mais frequentes, que são muito populares em sítios web.

<sup>230</sup> Cfr. Francisco Andrade, Da Contratação Eletrónica – em particular da Contratação Inter-sistémica Inteligência, Universidade do Minho, Braga, 2008 (Tese de Doutoramento), p. 17;

<sup>231</sup> Cfr Francisco Andrade, op citada, p. 18

<sup>232</sup> Este é o sistema referido por Ethan Katsh, The Online Ombuds Office: Adapting Dispute Resolution in Cyberspace, NCAIR Conference in Online Dispute Resolution, Washington D.C., 1996, disponível em: [www.umass.edu/disoute/ncair.katsh.htm](http://www.umass.edu/disoute/ncair.katsh.htm).

desenvolver um meio de RAL já existente, complementando-o com as ferramentas das TIC. Assim, nesta época, que situamos no virar do século XX, em que se assistia ao progressivo desenvolvimento e popularização da internet, acreditava-se que qualquer transação, realizada no comércio tradicional ou on-line, podia beneficiar do apoio das TIC. Ou seja, se um consumidor, por exemplo, decidia contratar um seguro junto do seu mediador de seguros e posteriormente entrava em litígio com a seguradora a propósito das coberturas do mesmo, poderia apresentar a respetiva queixa por via eletrónica e discutir em linha a questão com a companhia de seguros, embora a contratação do seguro tivesse sido face-a-face. De facto, as transações comerciais foram-se tornando progressivamente cada vez mais mistas no sentido de utilizarem suportes físicos e eletrónicos simultaneamente<sup>233</sup>.

Por outro lado, uma das dificuldades continuamente sentida pela RAL é a de compreender devidamente a queixa do consumidor, enquadrar o bem ou serviço reclamado e identificar corretamente o pedido do consumidor. A utilização da RLL permitiu a disponibilização de formulários e de plataformas on-line que facilitavam uma maior exatidão na fixação do objeto do litígio, do bem ou serviço em causa, do pedido e da causa de pedir.

Também a intermediação das partes através do recurso a um suporte tecnológico era vista como podendo facilitar o diálogo entre as partes e a resolução da questão pelas próprias partes. Foram assim referenciadas um conjunto de vantagens, de onde sobressaía a garantia de segurança das mensagens trocadas, preservando a sua integridade no espaço e no tempo, bem como a disponibilidade e acessibilidade do sistema às partes e ainda a garantia de confidencialidade, no sentido de impedir que terceiros não autorizados acessem às mensagens trocadas pelas partes.

---

<sup>233</sup> Cfr. Francisco Andrade, op. Citada, p. 8

Tratava-se também de garantir a autenticidade das mensagens, ou seja assegurar de forma simples que a mensagem provém daquele emissor. Era também importante assegurar a existência de um registo das mensagens trocadas pelas partes, que garantisse a sua conservação durante o tempo necessário à resolução do litígio. Finalmente, também era apontada como vantagem, a facilidade das plataformas de RLL dar informação precisa aos consumidores sobre os seus direitos e deveres, ou pelo menos permitir a ligação aos sítios eletrónicos que fornecessem esta informação.

Também é interessante notar que historicamente, o aparecimento das primeiras plataformas de RLL parte da iniciativa dos agentes económicos ligados a setores de atividade em que se inserem, isto é, por via da auto-regulação<sup>234235</sup>. Contudo, estas plataformas deixam algumas dúvidas em relação à independência, imparcialidade e isenção dos respetivos promotores, principalmente em situações que os prejudicam economicamente. Assim, é conveniente a intervenção dos Estados ou, no caso dos litígios transfronteiriços, por via organizações supra-nacionais de integração económica (como a União Europeia), cujo papel será o de criar, desenvolver e manter plataformas que permitam o acesso aos meios de RAL existentes. De facto, a construção e manutenção de plataformas de RLL é bastante dispendiosa, pelo que só com o apoio de entidades públicas é possível a sua existência.com respeito pelos princípios referidos supra. Por outro lado, a existência de uma plataforma de RLL, como a proposta pelo Regulamento RLL possibilita uma maior visibilidade e acessibilidade dos meios de RAL, que são muitas vezes pouco conhecidos pelos consumidores.

---

<sup>234</sup> Assim aconteceu com o famoso Square Trade, surgido em 1999 e que facilitava a resolução automática de conflitos de consumo surgidos no eBay, ou ainda com o BBOnline (Better Business Bureau), ou mesmo com a plataforma de resolução de litígios da espanhola Movistar. Pode dizer-se que estes sistemas combinam três aspetos que se harmonizam: 1) a existência de um código de conduta através do qual a empresa define e aceita um conjunto de direitos dos consumidores e aceita submeter-se a certas regras; 2) mas também beneficia economicamente, pela confiança que granjeia junto dos consumidores, por exemplo, através da aposição de um selo/dístico que garante a sua idoneidade, o que favorece as transações com os consumidores e, 3) finalmente, no vértice deste sistema, a existência de um decisor (ciberprovedor ou ciberárbitro), que pode efetuar uma recomendação ou impor mesmo uma decisão.

Nocaso do eBay, o vendedor nesse mercado que recuse submeter-se ao ciberárbitro, que não respeite as regras ou que não cumpra as decisões/recomendações que lhe sejam dirigidas, incorre em sanções (por exemplo a aplicação de multas impostas pelo eBay) previstas no Código de Conduta que o liga ao eBay, bem como nas consequências comerciais e financeiras da retirada do selo/dístico. Em casos mais graves perde o direito de alojamento no eBay e finalmente, ser incluído na “lista negra” do eBay. Cfr. Thomas Schultz, Réguler le commerce électronique par la résolution des litiges en ligne, Genebra, Cahier du CRID, n.º 27, Bruylant, LGDJ, 2005.

<sup>235</sup> Cfr. Marsha Collier, Starting na eBay Business for Dummies, Indianapolis, Wiley Publishing Inc., 2007, p 106.

Entretanto, nos últimos anos, a contratação eletrónica, seja no setor privado, seja no setor público<sup>236</sup>, aumentou de forma exponencial<sup>237</sup>. Este crescimento das transações comporta igualmente um aumento dos conflitos de consumo, sendo o sistema judicial completamente desajustado para a sua regulação. Em conformidade, do mesmo modo que a RAL se tem vindo a tornar mais expressiva, também a resolução de conflitos em linha tem vindo a assumir um papel de maior relevância, considerando que possibilita normalmente soluções mais rápidas, com maior simplicidade e também mais económicas.

A evolução tecnológica tem vindo a possibilitar a criação de ferramentas que permitem ultrapassar a primeira fase do ODR descrita supra. O desenvolvimento das tecnologias de ambientes inteligentes, já referida (AmI do inglês Ambient Intelligence), também designada por internet das coisas (Internet of Things) “*representa um ambiente digital e pervasivo criado pela convergência das tecnologias de radiofrequência (RFID), agentes de software, redes de sensores, processamento informático de dados por dispositivos móveis pessoais, que proporciona no ciberespaço a integração e a interação dos dispositivos ditos “inteligentes”*”<sup>238239240</sup>.

Estes sistemas, na medida em que recolhem e processam grandes quantidades de informação, possuem a capacidade de detetar e analisar informação de contexto, como a linguagem corporal, o nível de ansiedade e de cansaço das partes durante o processo de resolução do conflito, através de sensores, agentes de software e outras tecnologias, fornecendo informação útil aos administradores de conflito (por ex. ao mediador) sobre a evolução do estado emocional das partes durante o processo. Claro está que este processo de recolha de dados é feito sem que o respetivo sujeito se aperceba, o que

---

<sup>236</sup> Cfr. Francisco Andrade, Davide Carneiro, Paulo Novais, José Neves, Resolução de conflitos em linha na contratação pública electrónica?, in A Arbitragem Administrativa e Tributária – Problemas e Desafios, Isabel Celeste M. Fonseca (coordenação), Almedina, 2012, págs. 37-59

<sup>237</sup> Cfr. supra 1.4. A Internet. Acrescente-se que segundo dados da International Data Corporation (IDC) relativos a 2015 e Portugal, o gasto médio por pessoa no e. commerce B2C em 2014 ascendeu a 1.054€ e em 2015 estima-se que ascenda a 1.079€. por seu lado, o comércio eletrónico em Portugal em 2014 movimentou 2.877milhões de euro e em 2015 atingirá os 3.334 milhões de euro.

<sup>238</sup> Aliaksandra Yelshina, Francisco Andrade, Paulo Novais, Um ambiente inteligente de resolução de litígios – Repercussões jurídicas na privacidade e proteção de dados, Scientia Juridica – Tomo LXIV, 2015, n.º 237, p. 113.

<sup>239</sup> Emile Aarts, R. Rovers, Embedded System Design Issues in Ambient Intelligence, in Twan Basten, Marc Geilen & Harmke de Groot (eds.), Ambient Intelligence: Impact on Embedded System Design, Norwell, MA, Kluwer Academic Publishers, 2003, pp. 11-29.

<sup>240</sup> Relativamente aos agentes de software, cfr. Francisco Andrade, op. Citada, p. 157.

levanta diversas questões envolvendo o respeito pelos direitos fundamentais do cidadão, como sejam o consentimento do titular dos dados ou a proteção dos seus dados pessoais.

A medida que estes ambientes inteligentes se desenvolveram, foi aumentando o espectro da sua utilização. Em vez de se limitarem a servir de meros auxiliares aos meios de RAL, passaram a poder concorrer com eles, uma vez que as ferramentas de suporte à decisão oferecem um sem número de possibilidades e de soluções na resolução de litígios<sup>241</sup>.

É aqui que se introduz a questão de conseguir antecipar as melhores alternativas para a obtenção de um acordo num litígio e das possibilidades que restam às partes caso a RLL falhe na obtenção de um acordo.

Encontra-se pois na atualidade aberto o caminho para meios de RLL ditos de segunda geração<sup>242</sup>. Nestes, a tecnologia assume-se como a quarta parte<sup>243</sup> num processo de resolução de conflitos que busca o consenso entre as partes.

Os ambientes inteligentes, ao “perceberem” a linguagem corporal das partes, a informação de contexto, o estado emocional em que se encontram, constituem um precioso auxiliar do terceiro imparcial encarregue de alcançar um acordo ou impor uma decisão, desta forma contrariando uma das críticas mais fortes ao recurso da RLL, que tem a ver com o facto de estes sistemas não detetarem a informação de um contexto num conflito, de fácil acesso na RAL convencional (face to face), traduzindo-se em processos focados meramente na informação objetiva, deixam de fora os “estados de alma” das partes. Esta falta de atenção para os aspetos pessoais, emocionais e

---

<sup>241</sup> Cfr: Diovana Barbieri, Davide Carneiro, Francisco Andrade, Paulo Novais, Resolução de Conflitos em Linha – Uma aplicação ao direito do consumo, Scientia Juridica, Tomo LIX, 2010, n.º 323, pp.581-607, onde os autores afirmam que: “Nos ambientes de ODR, com a utilização de técnicas de extração e mineração de dados (data mining), tecnologias de rede semânticas (Web semantic) e outras técnicas utilizadas para o cálculo do BATNA, as partes ficam com a possibilidade de razoavelmente prever os desfechos da litigação judicial, em caso de não se chegar a acordo no procedimento de resolução alternativa de conflito. Este termo, data mining ou descoberta de conhecimento em bancos de dados, tem a ver com a técnica de processar grandes quantidades de dados, com o objetivo de estabelecer relações e associações, de forma a extrair informação útil. Cfr. Aliaksandra Yelshina, Francisco Andrade, Paulo Novais, Um ambiente inteligente de resolução de litígios – Repercussões jurídicas na privacidade e proteção de dados, Scientia Juridica – Tomo LXIV, 2015, n.º 237, p. 122-123.

<sup>242</sup> Cfr. Janet Rifkin, Online Dispute Resolution: Theory and Practice of the Fourth Party, Conflict Resolution Quarterly, 2001, p. 119

<sup>243</sup> Sendo as partes (reclamante e reclamado) e o terceiro imparcial as outras três partes.

sensitivos, podem gerar a insatisfação das partes em conflito, que não vêm acauteladas estas questões pela RLL, que se limita a uma “gestão fria do processo”.<sup>244</sup>

Claro que já se referiu supra uma outra magna questão, que não sendo tratada nesta dissertação, coloca-nos perante desafios importantes e que só por si merecem que o legislador e a doutrina se debrucem de forma séria sobre eles. Referimo-nos claro está à proteção de dados pessoais, designadamente à garantia da confidencialidade das informações pessoais que os sistemas vão registando<sup>245</sup>.

#### 4.2. A Plataforma de RLL<sup>246</sup>

Finalmente, neste ponto, vamos apresentar de forma sucinta o funcionamento da Plataforma RLL que está neste momento a ser desenvolvida pela Comissão Europeia para dar cumprimento ao RLL que deverá estar à disposição dos consumidores, das empresas que efetuam vendas em linha e das entidades de RAL a partir de 9 de janeiro de 2016<sup>247</sup>.

*Nos termos do n.º 1 do art.º 5.º do RLL, a “Comissão cria uma plataforma de RLL e é responsável pelo seu funcionamento, incluindo todas as funções de tradução necessárias ao objetivo do presente Regulamento, à sua manutenção, ao seu financiamento e à segurança dos dados dela constantes. A Plataforma de RLL deve ser de fácil utilização. A criação, o funcionamento e a manutenção da plataforma de RLL devem assegurar que a privacidade dos seus utilizadores seja respeitada desde a fase de conceção, e que a plataforma de RLL seja acessível e utilizável por todos os utilizadores, incluindo, na medida do possível, os utilizadores vulneráveis”.*

---

<sup>244</sup> Orna Rabinovich-Einy, Going public: Diminishing privacy in dispute resolution in the internet age, Virginia Journal of Law and Technology, p. 42.

<sup>245</sup> Cfr. Daniel J. Solove, The Digital Person: Technology and Privacy in the Information Age, New York, New York University Press, pp. 44-47;

<sup>246</sup> Foi entretanto publicado no JO L 171 de 2.7.2015, p. 1 – 4, o Regulamento de Execução (UE) 2015/1051 da Comissão de 1 de julho de 2015, relativo às modalidades do exercício das funções da plataforma de resolução de litígios em linha, do formulário eletrónico de queixa e da cooperação entre os pontos de contacto previstas no Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução de litígios de consumo em linha., disponível em:

[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:LJOL\\_2015\\_171\\_R\\_0001&from=PT](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:LJOL_2015_171_R_0001&from=PT)

<sup>247</sup> Cfr. Art.º 22.º do Regulamento RLL.

Para a sua concretização foi envolvida a DG Sanco<sup>248</sup> e foi constituído a partir de 2012 um grupo de especialistas em ODR e criada uma Comissão de ODR em 2014, tendo em vista conseguir que esta Plataforma constitua um ponto único de entrada para os consumidores e os comerciantes que pretendam resolver de forma extrajudicial litígios relativos à compra e venda de bens e serviços em linha (n.º 2 do art.º 5.º do RLL).

Os trabalhos iniciaram-se em 2012, tendo em vista a definição do *workflow*, dos grafismos, da arquitetura da plataforma, da interoperabilidade, da confidencialidade e segurança dos dados introduzidos na plataforma, enfim da compatibilização dos diversos aspetos informáticos e jurídicos necessários<sup>249</sup>.

A partir de finais de novembro de 2013 começaram os testes à plataforma, cumprindo o previsto no art.º 6.º do RLL. Não obstante, aquele preceito limitar temporalmente o período de realização dos testes, os mesmos prosseguiram após 9 de janeiro de 2015, cuja causa se atribui às dificuldades técnicas verificadas de implementação da de uma Plataforma com as características que o RLL impõe<sup>250</sup>. Por outro lado, nos termos da alínea e) do n.º 4 do art.º 5.º do RLL, deve “disponibilizar às partes e à entidade de RAL a tradução das informações necessárias à resolução do litígio, trocadas através da plataforma de RLL”.

Como se viu, a plataforma de RLL apenas estará acessível aos consumidores e comerciantes europeus a partir de 9 de janeiro de 2016<sup>251</sup>.

Atualmente, a plataforma em testes<sup>252</sup> apresenta a seguinte imagem da página de acesso:

---

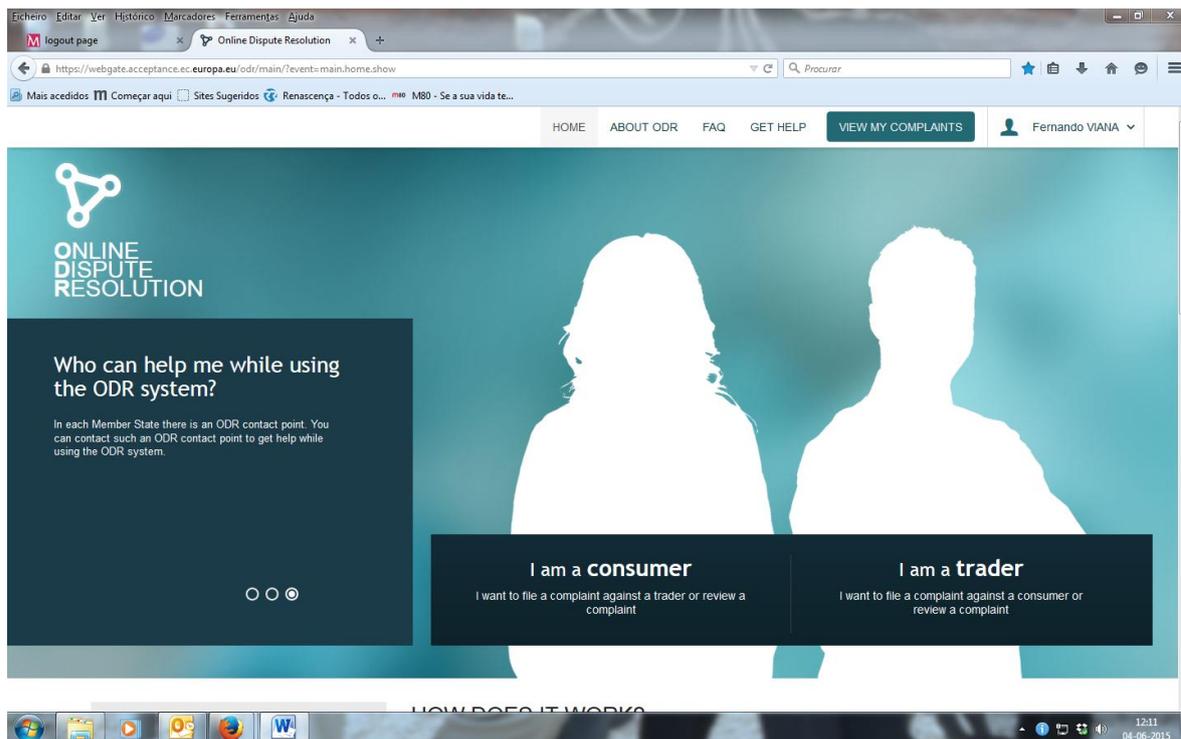
<sup>248</sup> Direção-Geral da Saúde e dos Consumidores (DG SANCO) da Comissão Europeia (CE).

<sup>249</sup> O autor da dissertação tem um conhecimento direto do referido neste parágrafo, uma vez que fazemos parte do grupo de especialistas em resolução alternativa de litígios indicados pelo governo português para participar nos testes de desenvolvimento da plataforma.

<sup>250</sup> Uma delas, referida na parte final do n.º 2 do art.º 5.º determina que a Plataforma “deve ser um sítio web interativo, gratuito e acessível em linha e em todas as línguas oficiais das instituições da União”.

<sup>251</sup> Temos tido contudo acesso à plataforma experimental, considerando o referido na nota 249.

<sup>252</sup> Para aceder à plataforma é necessário encontrar-se registado no European Commission Authentication System (ECAS), disponível em: <https://webgate.ec.europa.eu/cpnp/public/ecas-create.cfm>



**Fig. 1 – página inicial da plataforma de RLL**

Ao aceder à página inicial, os internautas podem desde logo escolher a língua em que pretendem visualizar a informação disponível.

Nesta página e nas que se encontram interligadas, procura-se dar cumprimento aos diversos aspetos referidos na alínea h) do n.º 4 do art.º 5.º do RLL, ou seja:

- a) “informações de carácter geral sobre a RAL, como meio de resolução extrajudicial de litígios,
- b) informações relativas às entidades de RAL inseridas numa lista nos termos do art.º 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE competentes para tratar os litígios abrangidos pelo presente regulamento,
- c) um guia em linha sobre a forma de apresentar as queixas atarvés da plataforma de RLL,
- d) informações, incluindo as coordenadas, sobre os pontos de contacto de RLL designados pelos Estados-Membros nos termos do art.º 7.º n.º 1, do presente regulamento,

e) dados estatísticos sobre o resultado dos litígios transmitidos às entidades de RAL através da plataforma de RLL.”

Após o que, consoante a qualidade de quem acede à plataforma (consumidor ou comerciante), possui duas opções fundamentais:

- Sendo consumidor, pode apresentar uma reclamação relativa a bens ou serviços adquiridos em linha ou aceder a uma reclamação anteriormente apresentada;
- Sendo comerciante, pretende aceder a uma reclamação ou apresentar uma reclamação contra um comerciante<sup>253</sup>.

Vejamos de forma sucinta o funcionamento do processo nos termos do RLL e considerando a situação mais normal, isto é, a de um consumidor europeu pretender apresentar uma reclamação contra um agente económico, relativamente a um bem ou serviço adquirido em linha, a apresentação da reclamação implica fundamentalmente que o consumidor identifique devidamente o comerciante, descreva a reclamação (indicando de acordo com o Classificador Harmonizado Europeu o tipo de bem ou serviço, a data da compra, o valor do bem ou serviço e o motivo da reclamação), terminando depois com o fornecimento de alguns dados pessoais do consumidor (nome, data de nascimento, morada, endereço eletrónico, língua em que pretende receber as mensagens do sistema e se possui ou não um representante legal). O autor da queixa pode anexar documentos para instruir a reclamação.

A reclamação segue depois o processo descrito no art.º 9.º do RLL. Assim, caso o formulário esteja devidamente preenchido, a plataforma “transmite de forma devidamente compreensível e sem demora, à parte requerida, numa das línguas oficiais das instituições da União escolhidas por essa parte, a queixa”<sup>254</sup> juntamente com um conjunto de dados, de que se salienta:

---

<sup>253</sup> Embora a generalidade dos centros de arbitragem portugueses sejam unidirecionais em termos de apresentação das reclamações (ou seja, apenas aceitam reclamações interpostas por consumidores na aceção do n.º 1 do art.º 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o n.º 2 do art.º 2.º do RLL permite o acesso à resolução extrajudicial de litígios iniciados por comerciantes contra consumidores, “na medida em que a legislação do respetivo Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual permita que esses litígios sejam resolvidos através de uma entidade de RAL.”, salvaguardando todavia o n.º 4 desse mesmo artigo que esta possibilidade da plataforma “não impõe aos Estados-Membros a obrigação de assegurar que as entidades de RAL, ofereçam procedimentos de resolução extrajudicial de tais litígios”.

<sup>254</sup> N.º 3 do art.º 9.º do RLL

- A necessidade de acordo das partes relativamente à entidade de RAL à qual a reclamação será transmitida;
- A(s) entidade(s) de RAL competente(s) para conhecer a reclamação;
- Caso a parte requerida seja um comerciante, um convite para declarar no prazo de 10 dias se o mesmo se compromete ou é obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica e, se não for esse o caso, se o comerciante está disposto a aceitar uma das entidades de RAL competentes para conhecer a reclamação;
- E ainda o nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que o comerciante estiver estabelecido e ainda uma breve descrição das suas funções, referidas no art.º 7.º, n.º 2, alínea a) do RLL.

Considerando que o comerciante responde<sup>255</sup>, seguidamente a plataforma de RLL retroage junto do consumidor:

- A necessidade de as partes chegarem a acordo relativamente à entidade de RAL à qual a reclamação será transmitida;
- A(s) entidade(s) de RAL competente(s) para conhecer a reclamação, bem como um convite para chegar a acordo no prazo de 10 dias sobre uma entidade de RAL;
- O nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que o consumidor tenha a sua residência habitual e ainda uma breve descrição das suas funções, referidas no art.º 7.º, n.º 2, alínea a) do RLL.

Relativamente às entidades de RAL competentes para conhecer a reclamação, a plataforma deve ainda descrever as características das mesmas referidas no n.º 5 do art.º 9.º do RLL:

“a) O nome, as coordenadas e o endereço do sítio web da entidade de RAL

---

<sup>255</sup> E responde no sentido de indicar uma entidade específica a que se compromete ou é obrigado a recorrer, ou se aceita a intervenção de qualquer uma das entidades de RAL competentes para conhecer a queixa, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 3.º do art.º 9.º do RLL. Tratando-se muitas vezes de procedimentos voluntários, o comerciante não é obrigado a responder.

- b) As despesas inerentes ao procedimento de RAL, se as houver;
- c) A língua ou línguas em que o procedimento de RAL pode ser conduzido;
- d) A duração média da tramitação do procedimento de RAL;
- e) O carácter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante do procedimento de RAL;
- f) Os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio de acordo com o artigo 5.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE.”

Estando definida a entidade que irá apreciar a reclamação, “a plataforma de RLL transmite automaticamente e sem demora a queixa” a essa entidade, a qual também sem demora deve informar as partes se aceita ou recusa conhecer o litígio e informa as partes das regras processuais aplicáveis e dos custos, se os houver (n.º 6 e 7 do art.º 9.º).

Havendo aceitação por parte da entidade RAL em dirimir o litígio, o art.º 10.º do RLL impõe que esta diligencie para que o mesmo seja concluído no prazo previsto na alínea e) do art.º 8.º da Diretiva RAL<sup>256</sup>, não devendo requerer a comparência das partes (ou dos seus representantes), exceto se as suas regras processuais o exigirem ou as partes dêem o seu acordo. Determina ainda que a entidade comunique à plataforma informação sobre: i) a data da receção do litígio; ii) o objeto do litígio; iii) a data de conclusão do procedimento de RAL e iv) o resultado do procedimento de RAL.

A entidade de RAL não é obrigada a conduzir o procedimento de RAL através da plataforma (alínea d) do art.º 10.º). Refira-se a terminar que, caso as partes não cheguem a acordo numa entidade de RAL dentro do prazo de 30 dias, ou esta se recuse a conhecer aquele litígio, “a queixa é abandonada e o autor da queixa é informado da possibilidade de contactar um conselheiro de RLL a fim de obter informação gerais sobre outras vias de recurso (n.º 8 do art.º 9.º).

---

<sup>256</sup> 90 dias.

### 4.3. Vantagens e constrangimentos da utilização de um sistema de RLL num Centro de Arbitragem

Como se viu supra<sup>257</sup>, a passagem para um sistema ODR, tem a ver fundamentalmente com a introdução da tecnologia como auxiliar na resolução dos conflitos<sup>258</sup>. Estamos a colocar a tecnologia ao serviço da ADR. Isto levanta desde logo a questão de saber até onde pode ir a tecnologia, se pode, por exemplo, no limite, decidir num processo. Pensamos que não se pode ir tão longe. Ninguém pode ficar vinculado por uma decisão, com efeitos jurídicos, tomada por uma máquina, sem intervenção humana. São hoje conhecidas diversas vantagens na utilização das TIC como suporte à tomada de decisões na resolução de conflitos<sup>259</sup>.

Uma das principais vantagens da utilização do ODR reside sem dúvida na versatilidade de ferramentas que podem ser associadas (conferência audio/vídeo, e-mail, chat,...). Por outro lado, a explosão da informática, do comércio electrónico, da contratação à distância, não poderia ficar alheia à resolução dos conflitos em linha. De facto, se se faz tudo em linha, porque não poder, pela mesma via, resolver os conflitos surgidos em linha<sup>260</sup>? Daí diversas organizações de grande dimensão<sup>261</sup>, tenham vindo a criar os seus próprios sistemas ODR, e não só<sup>262</sup>, com ferramentas que possibilitam comunicações síncronas ou assíncronas associadas<sup>263</sup>. Quanto a esta possibilidade que

---

<sup>257</sup> Ver ponto 4.1. Breve caracterização da RLL.

<sup>258</sup> Cfr. Ethan Katsh, Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass Wiley Company, 2001, disponível em <http://logic.sysu.edu.cn/Soft/UploadSoft/200712/20071227103355368.pdf>.

<sup>259</sup> Por exemplo, aplicações que permitem facilmente determinar a BATNA (*Best Alternative To A Negotiated Agreement*), a WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement*), a MLATNA (*Most Likely Alternative To A Negotiated Agreement*), a **EATNA** (*Estimated Alternative To A Negotiated Agreement*) ou ainda a ZOPA (*Zone of Possible Agreement*) num litígio. Cfr: Diovana Barbieri, Davide Carneiro, Francisco Andrade, Paulo Novais, op. citada, pp.581-607, pp. 585-587.

<sup>260</sup> Cfr. nota 11 onde se afirma que: “*Conflicts arising online should be resolved online*”.

<sup>261</sup> O Resolution Center da Ebay, acessível em <http://res.ebay.com/ws/eBayISAPI.dll?ResolutionCenter>, ou o congénere da espanhola Movistar, acessível em <http://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/reclamaciones/> por exemplo.

<sup>262</sup> O Mediation Arbitration Resolution Services (da Mars, EUA) acessível em [www.resolvemydispute.com](http://www.resolvemydispute.com), para todo o tipo de litígios, que inclui uma plataforma web com vídeo e teleconferência ou ainda o ADR Group (do Reino Unido) acessível em [www.adrgroupe.co.uk](http://www.adrgroupe.co.uk), especializado em conflitos comerciais, civis e familiares), que disponibiliza uma plataforma de discussão em tempo real nas sessões de mediação, são apenas alguns dos exemplos que podem ser apresentados. Uma listagem de projetos e entidades na área do ODR pode ser obtida em Nuno Miguel Gomes da Costa, *Resolução de Conflitos de Consumo em Linha*, Universidade do Minho, Braga, 2010 (tese de Mestrado), pp. 25-31.

<sup>263</sup> “Comunicação síncrona é a comunicação direta, com um intervalo de tempo mínimo entre o momento em que uma parte faz um comentário numa discussão, e a outra parte recebe esta mensagem. Isto é o caso da comunicação cara-a-acara, e num ambiente em linha onde fóruns de discussão, audio-conferência ou vídeo conferência podem ser usados. Comunicação assíncrona é aquela em que as partes não tomam parte na discussão ao mesmo tempo. Fóruns de discussão, correio electrónico e de mensagens de texto (ou

se vai encontrando cada vez com mais facilidade, são referidas um conjunto de vantagens, como sejam<sup>264</sup>:

1. A facilidade de acesso. O acesso a instrumentos e tecnologias de comunicação à distância é cada vez mais fácil, mais utilizado e mais intuitivo, o que induz só por si a uma mais fácil participação pelos consumidores, onde quer que se encontrem e a todo o tempo<sup>265</sup>.

Por outro lado, a comunicação entre as partes e entre estas e o terceiro imparcial<sup>266</sup> é mais fácil, mais livre, mais distanciada, centrando-se as partes nas questões verdadeiramente essenciais, nos seus reais interesses e não nas pessoas. Na verdade, o facto de as comunicações no ODR poderem decorrer de forma síncrona<sup>267</sup>, ou seja em tempo quase real, sem intervalos longo no diálogo entre as partes, exigirá uma certa coordenação entre as partes e o terceiro imparcial no sentido de, embora se encontrem em latitudes diferentes, estarem disponíveis para dialogar dentro das regras do procedimento. Já se a comunicação for assíncrona<sup>268</sup>, tal facto pode traduzir-se numa vantagem, no sentido em que as partes dispõem de mais tempo para pensar, eventualmente arrefecer a sua animosidade e ponderar a melhor resposta para os seus interesses, evitando a escalada de argumentos que por vezes ocorre quando as partes comunicam diretamente e/ou em simultâneo.

O facto de as partes não estarem na presença uma da outra permite uma comunicação mais livre, mais objetiva e considerando apenas a situação a

---

SMS) são os principais exemplos de comunicação assíncrona. É importante perceber que no ODR as duas formas de comunicação podem ser combinadas.” Cfr. notas 26 e 27 in Aliaksandra Yelshina, Francisco Andrade, Paulo Novais, op. citada. p.117.

<sup>264</sup> Cfr. Joseph W. Goodman, The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2 *Duke Law & Technology Review* 1-16 2003, Disponível em: <http://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2>.

<sup>265</sup> Não concordamos com Cristiana Teixeira Santos, in *Telemática e Inteligência Artificial na Resolução Alternativa de Litígios B2C*, Universidade do Minho, Braga, 2012, (Tese de Mestrado), p. 50-51, quando afirma que existe uma parte do país destituída de CACC, pelo que os consumidores do interior do país não têm o mesmo acesso à justiça que os do litoral, o que provoca o afastamento dos cidadãos desta forma extrajudicial de resolução de litígios. Concluí, considerando que em virtude das competências territoriais limitadas dos CACC, “não se garantindo o mesmo direito de acesso à justiça a todos os consumidores, que poderia reverter-se com a assunção do ODR”. Na verdade, o país possui hoje (e encontrava-se em 2012) uma rede de CACC que cobre a totalidade do país, não se verificando uma diminuição dos direitos dos cidadãos em termos de acesso à justiça, em particular no que respeita aos centros de arbitragem, pelo que o ODR não pode ser convocado para reparar algo que não corresponde à verdade. O CNIACC (cfr. supra p. 45) tem competência supletiva às partes do território nacional não abrangidas especificamente por nenhum outro CACC.

<sup>266</sup> Quando existe (caso do mediador, conciliador, árbitro, provedor do cliente, ombudsman,...).

<sup>267</sup> Utilizando por exemplo, a vídeoconferência

<sup>268</sup> Recorrendo por exemplo ao correio eletrónico.

resolver. O facto de as partes não estarem na presença uma da outra contribui para um maior distanciamento das emoções e a utilização da razão. Refira-se ainda que a alegada acessibilidade dos meios informáticos, fruto da sua massificação, não é total. Existem largas camadas da população que não tem acesso a estes equipamentos. Estamos a pensar nos casos da infoexclusão<sup>269</sup>;

2. O baixo custo derivado da colocação das novas TIC ao serviço da RLL. Conforme se tem vindo a demonstrar, as TIC são reconhecidamente de fácil utilização para os utentes, apostam na rapidez dos procedimentos e no baixo custo<sup>270271</sup>. Precisamente o contrário do que se passa no sistema judicial, em que o cidadão não compreende o funcionamento, utiliza uma linguagem pouco acessível e codificada, os processos sofrem constantes atrasos e são extremamente dispendiosos<sup>272</sup>.

Os sistemas de RLL apresentam-se aos utentes de forma extremamente intuitiva, assimilando nos seus programas de *software* todas as dificuldades, seja do direito substantivo ou adjetivo. O facto de os utentes lidarem com uma plataforma de RLL de simples acesso, permite que as partes se concentrem nos interesses que possuem e na resolução do litígio, em vez de se enredarem no processo. Esta característica (vantagem) da RLL confere ao utente uma sensação de perceção e controle do processo. Por outro lado, as TIC possibilitam o registo de todas as comunicações trocadas, bem como o acesso rápido a “informação jurídica relevante, e uma maior possibilidade de cooperação, partilha de documentação, arquivos e aplicações”<sup>273</sup>. As tecnologias também contribuem para colmatar algumas das lacunas do ODR, designadamente, a ausência do face to face.

---

<sup>269</sup> Como é evidente, muitas das vantagens podem rapidamente transformar-se em desvantagens. É o que acontece aqui com as situações de infoexclusão.

<sup>270</sup> Esta é uma vantagem tendencial dos sistemas ODR. É evidente que em determinado procedimento ODR com custos, as partes podem achar que o mesmo comporta é elevado;

<sup>271</sup> Cfr. Ethan Katsh, Janet Rifkin, op. citada, pp. 29 e ss.

<sup>272</sup> Cfr. Boaventura de Sousa Santos, Os Tribunais e as novas Tecnologias da Comunicação e da Informação, Instituto Jurídico da Comunicação, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2002

<sup>273</sup> Cfr. Cristiana Teixeira dos Santos, op citada, p. 53. A mesma autora refere que a tramitação do processo ODR é agilizada ao facilitar o intercâmbio das informações e dos documentos. . as comunicações eletrónicas facilitam a resolução do litígio, porque simplificam e aceleram os procedimentos, aumentam a eficiência e reduzem os custos. “Na resolução de disputas on-line torna-se simples para os participantes procederem a pesquisas ou investigações durante o processo (por exemplo no que respeita ao preço controvertido de um serviço ou produto)”.

Assim, a possibilidade de utilização do *skype*<sup>274</sup> permite a visualização das partes<sup>275</sup>;

3. A celeridade dos processos. Este é um dos aspectos que reúne mais consenso, já que normalmente os procedimentos ODR permitem uma gestão e uma economia criteriosa do tempo. De tal forma, que em algumas situações o consumidor pode reagir com desconfiança à rapidez da decisão, interpretando a rápida aquiescência do agente económico a não ter sabido regatear devidamente. Esta celeridade deriva da utilização da internet e da ausência de encontros presenciais, o que permite que os procedimentos de ODR possam ser concluídos dentro de um período de tempo mais curto e de forma porventura mais eficiente. A utilização de programas informáticos pelo ODR garante um maior controle do tempo e a realização de tarefas em contínuo, já que a intervenção humana é inexistente ou mínima. Já nos tribunais (e no ADR), muitos atos dependem do impulso do juiz (ou do árbitro e dos mediadores) ou do escrivão, pelo que facilmente o processo sofre atrasos. No ODR, as diferentes fases do processo são limitadas temporalmente de forma taxativa<sup>276</sup>, não sendo possível (ou sendo difícil) a prorrogação dos prazos. No Direito do Consumo, a concretização dos direitos do consumidor à proteção dos interesses económicos e à reparação de danos (alíneas e) e f) do art.º 3.º da Lei n.º 24/96, de 31/07) exigem celeridade. A reposição do fornecimento de eletricidade que fora suspenso ou a reparação do telemóvel dentro do prazo de garantia, por exemplo, têm de efetivar-se em curtíssimos prazos, sob pena de grave prejuízo, ou da perda do interesse pelo consumidor;

4. A comunicação em linha permite ultrapassar preconceitos culturais, raciais ou de género. O facto de as pessoas, no ODR não se encontrarem *face-to-face* propicia uma comunicação mais fluida, mais transparente. Existem autores que referem que a ausência de pistas visuais e auditivas contribui para a ultrapassagem deste tipo de preconceitos.

---

<sup>274</sup> Trata-se um software que permite comunicação pela Internet através de conexões de voz sobre IP (VoIP).

<sup>275</sup> Também há quem refira que não visualizar as pessoas é que é verdadeiramente uma vantagem do ODR

<sup>276</sup> Veja-se no Regulamento RLL, a imposição de prazos curtos para a realização de certos procedimentos nas alíneas c) e d) do n.º 1 do art.º 9º, ou nas alíneas b) e c) do n.º 4 do mesmo preceito e também no número 8 do art.º 9º ainda. Embora o prazo para a conclusão do procedimento em ODR seja idêntico ao do previsto na Diretiva RAL: 90 dias em ambos os casos. Cfr. alínea e) do art.º 8º da Diretiva RAL e alínea a) do art.º 10º do Regulamento RLL.

Não vamos tão longe, porquanto o processo sempre conterà dados que facultam às partes informação que permite determinar com maior ou menor dificuldade, a origem, o género, a cultura, entre outros. Contudo, a invisibilidade das partes, o facto de se encontrarem resguardadas pelo seu ambiente familiar, é suscetível de promover uma comunicação mais aberta e franca. A utilização da comunicação assíncrona também permite às partes não serem intimidadas no decurso do processo, prepararem melhor a sua proposta e atuar com honestidade num ambiente em que impera a confiança.

5. Os sistemas de RLL são favoráveis à neutralidade dos terceiros imparciais, na medida em que o afastamento espacial das partes evita o seu relacionamento com as mesmas, em como diminui grandemente a possibilidade da existência de qualquer interesse na disputa;

6. Outras vantagens são referidas, como seja:

- As pessoas não precisam de sair do seu ambiente, que lhes é familiar e onde se sentem mais protegidas;
- Refere-se que através do ODR as pessoas abandonam uma postura mais defensiva, ficando mais abertas e disponíveis;
- Afigura-se útil em situações em que as partes sentem constrangimento em estar na presença uma da outra, ou em que o distanciamento geográfico torna imperativo a utilização destes meios (conflitos plurilocalizados), evitando os custos e o tempo necessário para uma (quando não várias) deslocação;
- Permite uma escolha de mediadores, árbitros ou outros participantes muito mais vasta, considerando a vastidão do horizonte *web*;
- Estes procedimentos garantem normalmente os aspectos essenciais de um processo judicial, como sejam a independência, o contraditório ou a igualdade das partes;

- A possibilidade de registro de todas as comunicações entre as partes<sup>277</sup>;
- A confidencialidade. Aparentemente, o recato do computador de cada um pode induzir (falsamente) que existe ou está garantida a confidencialidade nos processos ODR.
- A privacidade também é referida como vantagem, já que o usuário pode gerir o processo em casa ou noutro local em que se sinta confortável e lhe transmita essa sensação de privacidade<sup>278</sup>;
- A existência de sistemas que garantem a autenticidade das declarações de vontade, dos documentos e da assinatura (digital), dessa forma protegendo a integridade, a confidencialidade e o não repúdio da informação trocada.

Outras vantagens poderiam ser ainda referidas, contudo não poderemos deixar de referir que algumas das referidas vantagens podem ser questionadas, ou mesmo apresentarem sempre um reverso, isto é, a possibilidade de se transformarem em desvantagens. Normalmente, do lado dos constrangimentos podem ser aduzidos os seguintes aspectos:

A resolução de litígios à distância não permite a interação entre as partes, ou pelo menos o elevado grau que se encontra nas sessões presenciais. Já se referiu supra que os ambientes tecnológicos tendem a ser “frios” e a não perceber ou descartar a informação de contexto, o estado emocional das partes, a linguagem corporal. Porém a evolução das TIC, designadamente os avanços mais recentes da AmI tendem a colmatar estas falhas. Mas logo surge uma nova dificuldade resultante destas novas tecnologias invadirem o espaço pessoal, íntimo até dos sujeitos, sem que eles se apercebam e sem que dêem o seu consentimento<sup>279</sup>.

---

<sup>277</sup> Cá está um aspecto que pode ser uma vantagem ou uma desvantagem. Em determinados processos de mediação é exigido o sigilo e a confidencialidade das reuniões entre as partes. Como é que se consegue garantir essa confidencialidade na Internet, onde, como se sabe tem ainda maior aplicação a célebre Lei de Lavoisier, *mutatis mutandi*: “ Na Internet, nada se perde...”.

<sup>278</sup> Contudo, também são cada vez mais aqueles que afirmam que a Internet é o local (perdoe-se a expressão) com menos privacidade do mundo (real ou virtual);

<sup>279</sup> Aliaksandra Yelshina, Francisco Andrade, Paulo Novais, op. citada, p. 122.

Também o facto de não existir um modelo formatado de ODR, ou seja aquilo que Cristiana Teixeira dos Santos chama de modelo *standard*<sup>280</sup> no ODR, pode criar dificuldades de interoperabilidade técnica entre os aparelhos, programas de software, aplicações, bases de dados das plataformas que não estão devidamente compatibilizados entre si. Por outro lado, a enorme parafernália de aparelhos, de programas e de sistemas operativos, tem contribuído para a disseminação do ODR, mas também coloca dúvidas quanto ao seu futuro. De facto, inicialmente o ODR é configurado para atuar na web acedida através de computadores pessoais (os vulgares PC onde se incluem os portáteis). Hoje em dia, muitos utilizadores de equipamentos eletrónicos para comunicar à distância privilegiam os smartphones e os tablets, pela sua mobilidade, pelo facto de permitirem a utilização da voz e da imagem, enquanto que nos tradicionais computadores de secretária e inclusivé nos portáteis, impera o texto escrito<sup>281</sup>. Refira-se ainda os custos que os sistemas de ODR têm de suportar relacionados com a necessidade de se atualizar, de acompanhar a evolução tecnológica, o que nos transporta para um outro constrangimento que se prende com o financiamento dos sistemas de ODR.

Tratando-se de ODR de conflitos de consumo, os custos a cobrar ao consumidor têm de ser reduzidos (ou, se possível serem gratuitos) face ao baixo valor que, regra geral consta dos pedidos formulados nas reclamações.

Na verdade, se os custos forem repartidos de igual forma pelas partes e se tiverem que cobrir todo o financiamento do do ODR, poderão ser desproporcionados para o consumidor. Desta forma, quando se consideram as formas de financiamento do meios de ODR, uma das hipóteses a considerar é que este seja feito na totalidade ou em grande parte pelos agentes económicos, para desonerar o consumidor. Contudo, embora numa primeira análise isto possa parecer simpático, trará de imediato à colação questões sobre a independência de um ODR assim financiado.

---

<sup>280</sup> Op. Citada, p. 57

<sup>281</sup> Cfr. Ethan Katsh, Janet Rifkin, op. citada, pp. 82.

Mesmo que o ODR assim financiado consiga demonstrar essa independência, através por exemplo de regulamentos com regras muito apertadas e de órgãos que fiscalizem o seu funcionamento, nunca se conseguirá afastar completamente a questão da sua independência. Nestes termos, a alternativa é garantir o financiamento público. Recorde-se que a Diretiva RAL impõe que os procedimentos de RAL “*sejam preferencialmente gratuitos para os consumidores*”<sup>282</sup>, referindo especificamente sobre o financiamento que: “*Os Estados-Membros deverão determinar a forma adequada de financiamento das entidades de RAL no seu território, sem restringir o financiamento das entidades que já se encontrem em funcionamento. A presente diretiva deverá ser aplicada sem prejuízo da possibilidade de as entidades de RAL serem financiadas de forma pública ou privada, ou através de uma combinação de fundos públicos e privados. No entanto, as entidades de RAL deverão ser incentivadas a contemplar especificamente formas de financiamento privado, e a utilizar o financiamento público apenas segundo o critério dos Estados-Membros. A presente diretiva não deverá afetar a possibilidade de as empresas, as organizações profissionais ou as associações de comerciantes financiarem entidades de RAL.*”

Refira-se ainda a este propósito a possibilidade de irresponsabilidade das partes, ou seja, possibilitado pelo imediatismo e pela facilidade de acesso a estes meios, que podem conduzir a conflitos pouco reflectidos, em que se reclama por reclamar, sem critério, fazendo assim do exercício dos direitos uma utilização abusiva. A gratuitidade destes meios também pode contribuir para exponenciar este aspeto, agravado pela falta de exposição pública que o ODR comporta.

Numa plataforma eletrónica operada através de computador torna-se mais fácil mentir (ou omitir os aspetos do processo que menos lhe interessam), já que o conforto da distância e a intermediação pela plataforma, bem como o facto de a pessoa não se en-

---

<sup>282</sup> Cfr Considerando 41 e alínea c) do art.º 8, transposto para o direito interno através do n.º 3 do art.º 10.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

contrar num espaço público (como por exemplo uma sala de mediação de um JP) em que está sob observação de outras (a contraparte e o mediador por exemplo), pode levar a que se exagere um certo aspeto, omita um outro, ou minta pura e simplesmente, com poucas ou nenhuma consequências, mesmo que estes comportamentos sejam denunciados. Quer se queira, quer não, a comunicação humana ao longo de milhares de anos foi feita cara-a-cara, pelo que esta é ainda hoje a melhor forma de se comunicar.

Para além da comunicação verbal, a presença das partes faculta a ambas, bem como ao terceiro neutro um conjunto de informações, trazidas pela linguagem gestual, tom de voz, postura, entre outros, que diz muito da personalidade de cada um e do grau de empenhamento na resolução do conflito. A não presença física torna mais fácil que uma das partes (ou ambas) não diga a verdade. Mas também há quem considere que a distância (ou simples não presença simultânea) torne as pessoas mais sinceras e verdadeiras. É por conseguinte necessário garantir a existência de entidades idóneas e de mediadores experimentados e devidamente formados, tendo em vista impedir ou evitar este tipo de constrangimentos.

Veja-se nomeadamente a presença desta preocupação na Diretiva RAL. O art.º 1.º começa por afirmar: *“O objetivo da presente diretiva é contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno, assegurando que os consumidores possam apresentar, voluntariamente, queixas contra os comerciantes a entidades que facultem procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios(...).”*

Por seu lado, a alínea a) do n.º 1 do art.º 6.º exige que as pessoas singulares responsáveis pela RAL possuam a competência necessária e sejam independentes e imparciais. Devendo possuir: *“os conhecimentos e as qualificações necessárias no domínio da resolução alternativa ou judicial de litígios de consumo, bem como um conhecimento geral da lei”*.<sup>283284</sup>

---

<sup>283</sup> Também a alínea d) do n.º 1 do art.º 7.º exigem que as entidades de RAL divulguem nos seus sítios web informação sobre: “competência, a imparcialidade e a independência das pessoas singulares responsáveis pela RAL, no caso de serem empregadas ou remuneradas exclusivamente pelo comerciante”.

<sup>284</sup> Na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, as disposições referidas encontram-se no 7.º e 8.º respetivamente.

Muitas vezes as entidades de ODR não atuam de forma transparente, designadamente não fornecendo informação descritiva e estatística sobre a qualidade e quantidade dos processos, forma de resolução, tempo de resolução, cumprimento dos acordos obtidos, tipo de compensação conseguida pelo consumidor e outra. Esta preocupação foi acautelada na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, cujo n.º 2 do art.º 9.º exige que os relatórios anuais de atividade que devem ser publicados nos sítios eletrónicos das entidades de RAL contenham informação sobre:

- “a) O número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem;*
- b) Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas;*
- c) A taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 11.º;*
- d) Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por este remuneradas, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes;*
- e) A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção;*
- f) A duração média de resolução dos procedimentos;*
- g) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida;*

*h) A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL;*

*i) A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável. “*

Muitos outros constrangimentos podem ser aduzidos<sup>285</sup>. Por razões de economia, sumariam-se apenas mais algumas:

- Muitos deste meios assentam na voluntariedade das partes. Estas são livres de aceitar ou não que o procedimento seja conduzido através do ODR. Se da parte do consumidor que reclama esse aspeto está logo à partida garantido, a adesão das empresas está longe de constituir uma realidade. Sendo o recurso ao ODR muitas vezes uma consequência do comércio eletrónico, o conhecimento das empresas da legislação e o afastamento físico dos consumidores levam a que muitas empresas recusem a adesão ao ODR;
- O ODR também enfrenta dificuldades jurídicas importantes resultantes de vários aspetos, como seja: a) ausência de regulamentação jurídica sobre o valor probatório dos documentos; b) aceitação e valor da assinatura eletrónica; c) segurança das comunicações<sup>286</sup>; d) proteção e confidencialidade dos dados; existência de diversas ordens jurídicas e legislação, por vezes em conflito, nas questões transfronteiriças; e) garantia de integridade dos dados e das comunicações; cumprimento e execução dos acordos obtidos no ODR; a questão do anonimato. O facto deste sistema de resolução de conflitos decorrer *on-line* permite (ou pode permitir) o anonimato. As questões jurídicas que isto levanta também podem ser vistas como vantagem ou desvantagem, consoante o ponto de análise.

---

<sup>285</sup> Cfr. Cristiana Teixeira dos Santos, op. citada, p. 57-71.

<sup>286</sup> Como por exemplo, a garantia de identidade das partes. O funcionamento de alguns sistemas ODR podem comportar o seu uso por falsas identidades ou mesmo por pessoas desprovidas de capacidade de exercício plena, ou ainda por quem não tem verdadeiramente legitimidade para reclamar.

- A questão da infoexclusão dos consumidores. Muitos consumidores nunca terão possibilidade de recorrer ao ODR por iliteracia digital ou por recusa de utilizar as tecnologias informáticas (techonofobia)

Há, porém, um aspecto que me levanta as maiores dúvidas em relação ao ODR. É que o conflito é um fenómeno intrinsecamente humano, enquanto que o ODR é um procedimento em que tudo se passa na referida “frieza” da Internet e com o distanciamento que os equipamentos informáticos transportam. Assim sendo, até que ponto a ausência das partes e dos restantes intervenientes processuais se conjuga com a humanidade que o sistema de Justiça pressupõe? Até que ponto não estaremos perante uma enorme contradição?

Estaremos preparados para este novo sistema em que as decisões podem, graças às mais recentes tecnologias, ser processadas ou comunicadas por máquinas? Essas decisões serão melhor acatadas e cumpridas pelas partes do que as convencionais? Será aceitável a obtenção de uma decisão com efeitos jurídicos sobre as partes, sem qualquer tipo de intermediação e validação humana<sup>287</sup>?

Esta possibilidade de as queixas dos consumidores poderem ser decididas por máquinas, sem qualquer intervenção humana, do ponto de vista tecnológico é perfeitamente possível, o que a acontecer efetivamente se traduzirá no aparecimento de uma terceira geração de meios de resolução de litígios em linha, neste momento de difícil concretização, por força de constrangimentos legais e constitucionais<sup>288</sup>.

São muitas as questões que se podem levantar. Contudo, os tempos que vivemos são inquietos, as respostas nem sempre são possíveis, ou pelo menos as que existem não conseguem sossegar todos os espíritos<sup>289</sup>.

---

<sup>287</sup> Cfr. Francisco Andrade, op. citada, p. 31 e Tom Allen / Robin Widdison, “Can Computers Make contracts?”, “Harvard Journal of Law and Technology”, volume 9, Nr 1, Winter 1996, in <http://jolt.law.harvard.edu/articles/pdf/v09/09HarvJLTech025.pdf>

<sup>288</sup> O art.º 202.º e ss da CRP, por exemplo reservam a função jurisdicional a juízes.

<sup>289</sup> Uma listagem de projetos e entidades na área do ODR pode ser obtida em Nuno Miguel Gomes da Costa, Resolução de Conflitos de Consumo em Linha, Universidade do Minho, Braga, 2010 (tese de Mestrado), pp. 25-31.

#### 4.4. O CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico



Fig. 2 – aspeto da página do sítio eletrónico do CIMACE para o utilizador efetuar o login<sup>290</sup>.

Aproveitemos este ponto para referir que em Portugal, em meados de 2011, assistimos ao aparecimento do CIMACE, Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico, então apresentado como um centro de arbitragem para resolver litígios emergentes das relações de comércio que ocorram entre fornecedores e consumidores, de forma integralmente electrónica.

Na altura da sua criação foi lembrado que com o crescimento do comércio electrónico em Portugal – consequência da melhoria das redes de comunicações electrónicas e da aposta das empresas em plataformas interactivas de comércio – seria natural o aumento dos conflitos provocados por este tipo de relações de consumo. O CIMACE, tendo por base as novas tecnologias de informação, afirmava-se então como o primeiro centro de arbitragem completamente virtual e o único preparado para ser utilizado por pessoas com incapacidade visual. Era avançada a grande vantagem de os

<sup>290</sup> Disponível em: [https://www.acepi.pt/download.php?f=17\\_Economia\\_Digital\\_Painel\\_Confian% E7a\\_Domingos\\_Farinho.pdf](https://www.acepi.pt/download.php?f=17_Economia_Digital_Painel_Confian% E7a_Domingos_Farinho.pdf).

utilizadores não terem necessidade de se deslocar fisicamente ao Centro. Bastaria possuírem um computador com ligação à Internet e uma Webcam para resolver o seu conflito. Na sua inauguração em 16 de maio, o então Ministro da Justiça Alberto Martins afirmava que «*As partes podem, através do CIMACE, esclarecer questões que surjam no momento da compra ou após a mesma se ter realizado, podem avançar para mediação quando o conflito subsista e pretendam resolvê-lo por acordo e, finalmente, podem ainda lançar mão de uma arbitragem especializada, nos casos em que não seja possível chegar a acordo. Tudo na mesma plataforma, tudo online*».<sup>291</sup>

Nos termos da apresentação do Centro que naquela data foi feita no auditório do Campus da Justiça em Lisboa, em *power point*, ainda hoje acessível na Internet<sup>292</sup> é possível perceber as características, princípios, competência, entre outros aspetos deste Centro.

Tratava-se assim de um Centro de Informação, Mediação e Arbitragem online, cujo funcionamento assentava numa plataforma eletrónica. Numa primeira fase, o Centro propunha-se recorrer a mediadores e a árbitros da entidade que o iria gerir (Laboratório de Meios RAL da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa) e, posteriormente, numa segunda fase procurar-se-ia integrar “mediadores e árbitros de cariz internacional”.

O processo é desmaterializado e são utilizadas soluções tecnológicas que permitem o contacto em tempo real entre as partes. De facto, nos termos da apresentação, a comunicação entre as partes, mediadores e árbitros deveria ser feita exclusivamente por meios informáticos (e.mail, chatroom, audio e videoconferência). As sessões de mediação e os julgamentos arbitrais seriam realizados por webconference, referindo a própria apresentação que a proatividade do utilizador seria reduzida.

A segurança da plataforma fica assegurada, por via da utilização de tecnologia SSL (*secure sockets layer*), recorrendo a DimDim<sup>293</sup> em termos de tecnologia de *webconference*.

---

<sup>291</sup> Cfr. em <http://www.citius.mj.pt/Portal/article.aspx?ArticleId=625>

<sup>292</sup> Cujo endereço eletrónico se encontra disponível em:

[http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes4/17\\_Economia\\_Digital\\_Painel\\_Confianca\\_Domingos\\_Farinho-1.pdf](http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes4/17_Economia_Digital_Painel_Confianca_Domingos_Farinho-1.pdf)

<sup>293</sup> Cfr. em <http://www.pcmag.com/article2/0,2817,2360976,00.asp>

Este Centro propunha-se dirimir litígios emergentes das relações de comércio ocorridas entre fornecedores e consumidores (B2C) em ambiente de Internet, ou seja, litígios emergentes da interpretação, validade e execução de contratos eletrónicos e litígios emergentes da infração de normas de proteção dos direitos dos consumidores, sendo ilimitada a competência em razão do valor e dotado de competência internacional para os processos plurilocalizados.

Finalmente, em termos de funcionamento, o CIMACE garantia a absoluta independência e imparcialidade dos árbitros; a celeridade na resolução dos litígios; a igualdade das partes e observância do princípio do contraditório e a cooperação e boa fé processuais.

O procedimento de mediação on-line funcionaria de acordo com o seguinte esquema:

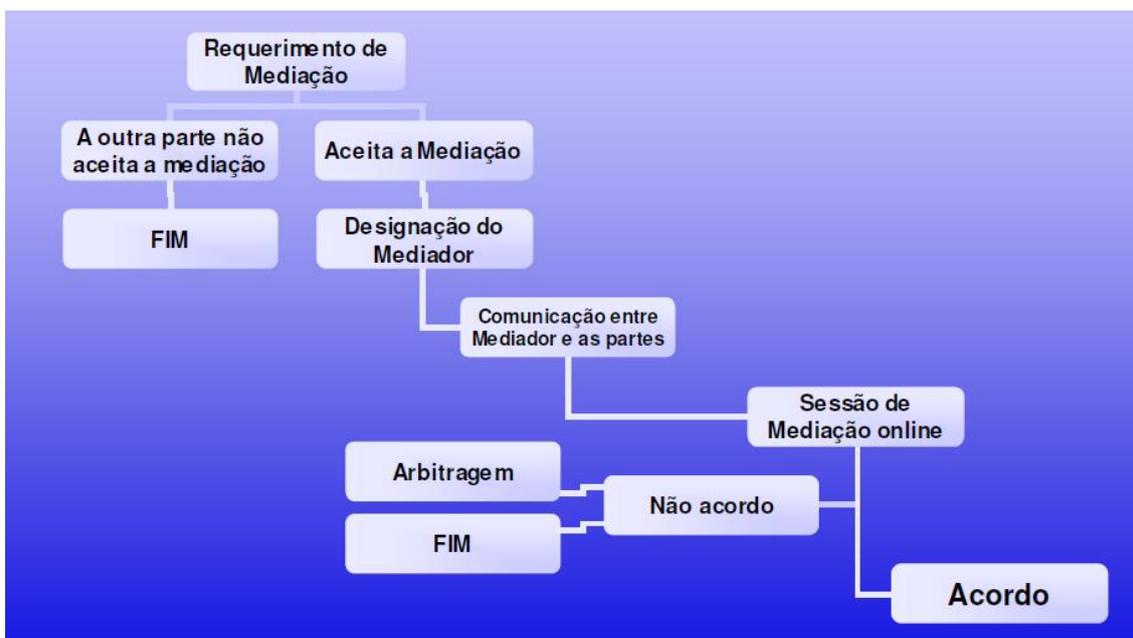


Fig. 3 – Mediação on-line no CIMACE<sup>294</sup>

Por seu turno, o julgamento arbitral seguiria a seguinte tramitação:

<sup>294</sup> Cfr. nota 282

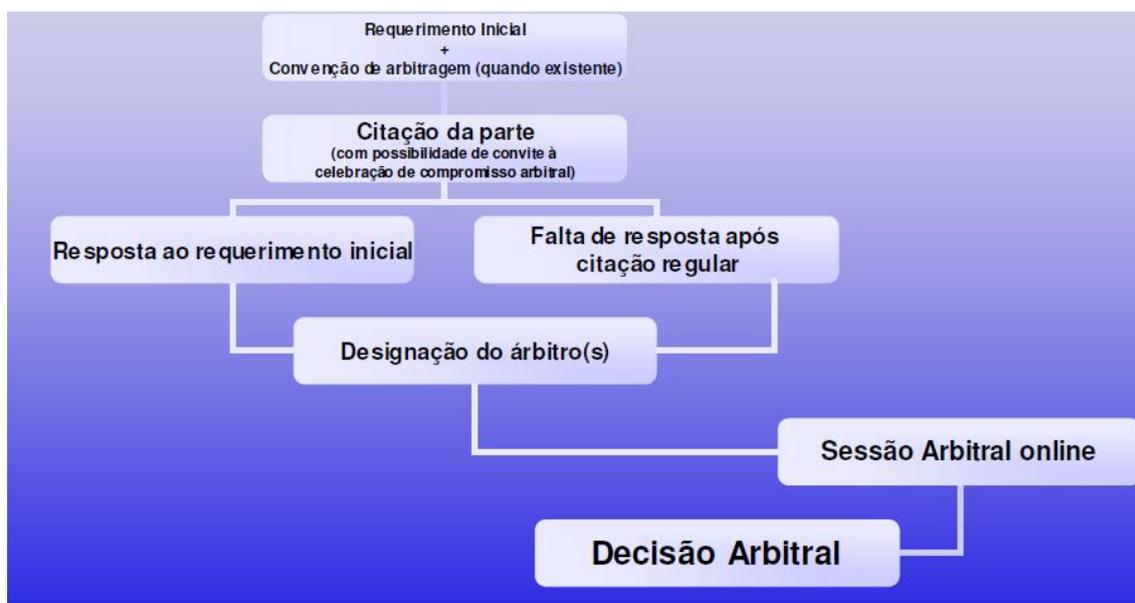


Fig. 4 – arbitragem on-line no CIMACE<sup>295</sup>

O CIMACE resultou de um protocolo assinado entre o Ministério da Justiça, através do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios; a Associação Portuguesa Para a Defesa do Consumidor – DECO; a ACEPI - Associação de Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva e a APED - Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição. Apesar dos milhares de euros investidos no desenvolvimento da plataforma eletrónica, que constituía a peça fulcral deste Centro, o CIMACE porém nunca chegou a funcionar na prática.<sup>296</sup>

<sup>295</sup> Cfr. nota 282.

<sup>296</sup> O que levanta diversas questões, desde logo as que se prendem com a utilização de dinheiros públicos sem qualquer utilidade.

## CAPÍTULO V

### Conclusões

O longo processo da evolução humana trouxe-nos ao ponto em que nos encontramos, de confluência de um conjunto de dilemáticas que nos preocupam e afetam e cuja reflexão determinará mudanças no devir social que nos projetarão para o próximo estágio de desenvolvimento, onde necessariamente outras questões de igual magnitude se colocarão. Provavelmente, é este estado de insatisfação permanente que constitui o motor de desenvolvimento das sociedades humanas.

De entre essas questões referenciamos o aparecimento da sociedade de consumo, que se começou a desenhar há cerca de três séculos, com o advento da Revolução Industrial e que permitiu o acesso a todos os bens e serviços que hoje, com piscar de olhos<sup>297</sup> temos acesso.

A sociedade de consumo foi ainda potenciada pela circulação permanente da informação, pelo poder da publicidade e pelo desenvolvimento das TIC que pontificam na *world wide web*, a rede das redes.

A internet constitui necessariamente uma das causas (e das consequências) de um mundo cada vez mais global, que, ao quebrar de forma progressiva as fronteiras dos Estados, determinam a introdução de mudanças nos ordenamentos jurídicos dos Estados e na forma de resolver os conflitos.

Na verdade, sendo a conflitualidade uma característica inerente à presença do homem em sociedade, impõem a justiça e a segurança como valores básicos e a resolução de conflitos como condição *sine qua non* para o seu regular funcionamento.

Durante muitos séculos a resolução de conflitos foi protagonizada por um sistema de justiça que se manteve centralizado e quase imutável, baseado em leis, tribunais e sentenças, garantido pelo maior ou menor poder e eficiência da máquina do Estado.

---

<sup>297</sup> Ou o clique de um computador...

Porém, o dever social, a disseminação progressiva do Estado de direito nas diferentes latitudes do mundo, o desenvolvimento das trocas e do progresso económico, o aumento da cultura dos povos e da consciência para o exercício efetivo dos seus direitos, fez disparar o número de processos em todos os ramos de Direito, de entre os quais o Direito do Consumo terá sido porventura um dos mais solicitados.

Perante a insuficiência, ou mesmo impossibilidade de resposta da justiça tradicional corporizada nos tribunais judiciais, começaram a ser estudadas, propostas, ensaiadas outras respostas, uma baseadas em certas tradições vigentes em muitas sociedades (as tradições do povo maori da Nova Zelândia em termos de justiça restaurativa têm vindo a ser estudadas e utilizadas em diversos modelos em muitos países desenvolvidos)<sup>298</sup>, outras construídas *ex novo* face ao desenvolvimento social e tecnológico e para responder às atuais necessidades.

Estas novas formas de resolver conflitos apresentaram-se como uma alternativas aos meios tradicionais e daí a designação ADR (RAL em português), corporizada em procedimentos como a mediação, a conciliação ou a arbitragem.

No nosso país estes meios tiveram o seu processo de desenvolvimento próprio e deram lugar a um conjunto de institutos que conseguiram ter êxito e contribuem hoje de forma decisiva para a pacificação das relações sociais, perante a imensidão de de problemas/conflitos que diariamente se nos colocam.

Julgados de Paz, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC), Sistema de Mediação Público, constituem, no nosso ordenamento, a parte mais visível do movimento RAL.

Na RAL de conflitos de consumo interessa-nos particularmente conhecer a criação, o funcionamento e a atividade dos CACC.

---

<sup>298</sup> Charles K.B. Barton, Restorative Justice (the empowerment model), Sidney, Hawkins Press, 2003.

O facto de fazermos parte de um espaço de integração económica (e política) que abarca 28 países (União Europeia) e que procura a construção de um mercado interno que funcione devidamente e que promova de forma segura o acesso a bens e serviços de melhor qualidade, com maior variedade, garantindo um elevado nível de proteção do consumidor, conforme garantido no art.º 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

A RAL como é sabido proporciona soluções extrajudiciais simples, rápidas e pouco onerosas para resolver conflitos entre consumidores e comerciantes. Neste sentido, para garantir a construção do mercado único da UE, foi publicada a Diretiva 2013/11/UE DO Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento CE (Diretiva RAL<sup>299</sup>) e o Regulamento (UE) N.º 524/2013 Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento RLL).

Na verdade, a internet possibilitou novas formas de contratação, tendo-se entretanto popularizado o comércio eletrónico, para o qual o futuro se apresenta risonho, dado o crescimento que vem registando. Porém, os consumidores estão longe de sentir plena confiança no comércio eletrónico, onde a conflitualidade tem vindo a crescer, tendo o legislador comunitário determinado as regras constantes dos diplomas referenciados, tendo em vista proteger devidamente os direitos do consumidor.

Para dar resposta aos conflitos transfronteiriços resultantes do comércio eletrónico, está neste momento a ser construída uma Plataforma de RLL que deverá ser disponibilizada às empresas e aos consumidores a partir de 9 de janeiro de 2016. Esta Plataforma agregará as entidades de RAL notificadas à Comissão Europeia e deverá assumir a forma de um “sítio *web* interativo, com um ponto de entrada único para os consumi-

---

<sup>299</sup> Entretanto transposta para a ordem jurídica interna pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

res e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes. Deverá transmitir as reclamações a uma entidade de RAL competente para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL deverá disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL. As entidades de RAL não deverão ser obrigadas a utilizar a ferramenta de gestão”<sup>300</sup>.

A Plataforma configura-se como um sistema ODR, que procura garantir o acesso, a qualidade e eficácia on-line da justiça, aplicando os procedimentos de RAL numa forma transterritorial, enquadrando-se porém dentro da primeira geração de meios ODR, quando hoje já se perfilam sistemas de segunda geração..

De facto, embora nos sistemas de segunda geração, a tecnologia detenha um papel fundamental, participando no processo de decisão e afirmando-se como a quarta parte do processo de resolução de conflitos em linha, a Plataforma proposta pelo Regulamento de RLL limita-se a permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem as suas reclamações utilizando um formulário eletrónico, sendo a gestão efetiva do processo conduzida por entidades de RAL que podem conduzir o processo utilizando ou não a Plataforma. Assim sendo esta é apenas um sistema de primeira geração, sendo aqui a tecnologia convocada para servir de mero ajudante na resolução de conflitos. Finalmente, por força das obrigações impostas aos meios de RAL pela Diretiva RAL, também estes, apesar de funcionarem sobretudo pelos meios convencionais, devem possuir sistemas eletrónicos que apoiem a resolução de litígios em linha<sup>301</sup>.

---

<sup>300</sup> Considerando 18 do Regulamento RLL.

<sup>301</sup> Cfr. art.º 6.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

## Referências bibliográficas

AAVV, II Conferência Meios Alternativos de Resolução de Litígios, Direcção-Geral de Administração Extrajudicial / Ministério da Justiça, Lisboa, 2003;

AAVV, III Conferência Meios Alternativos de Resolução de Litígios, Direcção-Geral de Administração Extrajudicial / Ministério da Justiça, Lisboa 2004;

AAVV, Colóquio “Discussão Pública do Anteprojecto de Proposta de Lei sobre Mediação Penal”, Direcção-Geral de Administração Extrajudicial / Ministério da Justiça, Lisboa, 2007;

Adrian Zuckerman (org.), *Civil Justice in Crisis*, Oxford, Oxford University Press, 1999;

Alessandra Silveira, com a colaboração de Pedro Madeira Froufe, *Tratado de Lisboa (versão consolidada)*, Lisboa, Quid Juris, 2010;

Alexandre Dias Pereira, *Lex Informatica, ius ex machine e justiça artificial*, *Studia Iuridica*, 90, AdHonorem, 3, Separata da Revista do Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra Editora;

Aliaksandra Yelshina, Francisco Andrade, Paulo Novais, *Um ambiente inteligente de resolução de litígios – Repercussões jurídicas na privacidade e proteção de dados*, *Scientia Juridica – Tomo LXIV*, 2015, n.º 337;

Alvin Tofler, “A terceira vaga”, Lisboa, Livros do Brasil, 1999;

André-Jean Arnaud, “Dictionnaire Encyclopédique de théorie et de sociologie du droit”, Paris, LGD, 1993;

Anne-Marie G. Hammond, *How do you write? Yes? A Study of the Effectiveness of Online Dispute Resolution*, *In Conflict Resolution Quarterly*, Volume 20, n.º 3, Spring 2003;

António Barreto, *Justiça em crise? Crises da Justiça*, Lisboa, Publicações D. Quixote, 2000;

António Manuel Hespanha e Amílcar Semedo, *O impacto da computação no Direito*, in *Revista Jurídica*, Lisboa (13/14), Jan-Jun 1990;

António Marques dos Santos, *Direito Aplicável aos Contratos celebrados através da Internet etribunal competente*, in *AAVV Direito da Sociedade da Informação*, vol IV, Coimbra 2003;

Armindo Ribeiro Mendes, *Balanço dos Vinte anos de vigência da Lei de Arbitragem Voluntária (Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto): sua importância no desenvolvimento da arbitragem e necessidade de alterações*, in *I Congresso do Centro de Arbitragem da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*, Almedina, 2007;

Arno R. Lodder, John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010;

Barthélémy Mercadal, *Droit des Transports terrestres et aériens*, Paris, Dalloz, 1996;

Beja Santos, 2004, “Novo Mercado Novo Consumidor”, Lisboa, Prefácio, 2004;

Boaventura de Sousa Santos, *os Tribunais e as novas tecnologias da Comunicação e da Informação*, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2002;

Carlos Ferreira de Almeida, *Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2005;

Carlos Ferreira de Almeida, in *Os direitos dos Consumidores*, Almedina, Coimbra, 1982;

Catarina Frade, "A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: a mediação do sobreendividamento", 2003, Coimbra, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.º65, 2003

Catarina Sarmiento e Castro, *Direito da Informática, Privacidade e Dados Pessoais*, Almedina, 2005;

Cátia Marques Cebola, Resolução Extrajudicial de Conflitos, Colectânea de Legislação, Quid Iuris, 2011;

Catherine Ravenne, La publicité: pour le meilleur ou pour le pire?, Paris: Hachette, 1965;

Charles K.B. Barton, Restorative Justice (the empowerment model), Sidney, Hawkins Press, 2003;

Cláudia Trabuco e Beatriz Segarbe, Inteligência Artificial e Direito . Pistas para um Entendimento do admirável mundo jurídico, Themis, Ano I, n.º 2, 2000;

Comissão Europeia, Compreender as políticas da União Europeia: Consumidores, Luxemburgo, Serviço das Publicações Europeias, 2014 (ISBN 978-92-79-41793-1);

Cristiana Teixeira Santos, Telemática e Inteligência Artificial na Resolução Alternativa de Conflitos B2C, Universidade do Minho, Escola de Direito, Braga, 2012 (tese de Mestrado);

Cristina Palma Conceição, Maria do Carmo Gomes, António Firmino da Costa, Gustavo Cardoso, Manuel Castells, A sociedade em rede em Portugal, Porto, Campo das Letras, 2007;

Cueto Rúa, The California Rent-a-Judge Experiment: Constitutional and Policy Considerations of Pay-As-You-Go Courts, Harvard Law Review, tomo 94;

Damiani, Saverio Sticchi, Sistemi alternativi alla girusdizione (ADR) nel Diritto dell'Unione Europea, Giuffré Editore, Milano, 2004;

Daniel Girsberg & Dorothee Schramm, Cyber-Arbitration, 3 European Business Organization Law Review, 2002

Dario Moura Vicente, Direito Comparado, Introdução e Parte Geral, vol I, Almedina, 2008;

Dário Moura Vicente, Arbitragem e outros meios de resolução extrajudicial de litígios no Direito Moçambicano, em texto que serviu de base à palestra proferida na Beira, em 6 de Novembro de 2006, a convite da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, disponível em <http://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Vicente-Dario-ARBITRAGEM-E-OUTROS-MEIOS-DE-RESOLUCAO-EXTRAJUDICIAL-DE-LITIGIOS-NO-DIREITO-MOCAMBICANO.pdf>;

David Syme, Keeping Peace: On-line Technology and ODR Services, in Conflict Resolution Quarterly, vol 23, n.º 3, 2006;

Davide Carneiro, Paulo Novais, José Neves, Conflict Resolution and its Context: From the Analysis of Behavioural Patterns to Efficient Decision-Making (Law, Governance and Technology Series) Springer; 2014;

Davide Carneiro, Paulo Novais, John Zeleznikow, José Neves, The Legal Precedent in Online Dispute Resolution, in “Legal Knowledge and Information Systems”, Jurix 2009: the twenty second annual conference, ed. Guido Governatori, IOS Press, 2009;

Davide Carneiro, Marco Gomes, Paulo Novais, José Neves, Developing dynamic conflict resolution models based on the interpretation of personal conflict styles, Proceedings of the 15<sup>th</sup> Portuguese Conference on Artificial Intelligence (EPIA, 2011), Lisboa, Portugal, Springer, 2011;

Diovana Barbieri, Davide Carneiro, Paulo Novais, Artificial Intelligence Application in ODR – Online Dispute Resolution: The UMCourt Project, Proceedings of the 17<sup>th</sup> Annual Northwest Dispute Resolution Conference, University of Washington, USA, 2010;

Diovana Barbieri, Davide Carneiro, Paulo Novais, Resolução de Conflitos em Linha – Uma aplicação ao Direito do Consumo, in Scientia Iuridica, Tomo LIX- n.º 323, 2010;

Diovana Barbieri, Documentos Electrónicos como Meio de Prova em Espanha e Portugal, *Revolución Informatica com Independencia del Individuo*, XIV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática, Tomo I, 2010;

Ernest Thiessen, A Lodder (2003), “The Role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution”, in Daewon Choi., Ethan Katsh (eds.), *Workshop on Online Dispute Resolution at the International Conference on Artificial Intelligence and Law*, Edinburgh, Reino Unido;

Emile Aarts, R. Rovers, *Embedded System Design Issues in Ambient Intelligence*, in Twan Basten, Marc Geilen & Harmke de Groot (eds.), *Ambient Intelligence: Impact on Embedded System Design*, Norwell, MA, Kluwer Academic Publishers, 2003;

Elizabeth Fernandez, Um juiz de paz para a paz dos juizes (?); breve análise das competências e do funcionamento dos Julgados de Paz: perspectiva crítica, *cadernos de Direito Privado*, Braga, n.º 15 (jul-Set), 2006;

Elsa Dias Oliveira, A proteção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet, contributo para uma análise numa perspetiva material e internacional privatista, Almedina, 2002;

Erika Fine e Elizabeth Plapinger, *The C.P.R. Legal Program; Containing Legal Costs*, New York, Butterworth Legal Publishers, 1988;

Emilia Belucci, Arno R. Lodder, John Zeleznikow, *Integrating Artificial Intelligence, argumentation and game theory to develop an online dispute resolution environment*, 16<sup>th</sup> IEEE International Conference on Tools with Artificial Intelligence, ICTAI 2004;

Emmanuel Amaral, *O impacto da educação, da inovação e da saúde : no crescimento e na convergência económica entre Estado-Membros da União Europeia*, Lisboa : Princípia, 2008;

Erica Brandini Barbagalo, *Contratos Eletrónicos*, São Paulo, Editora Saraiva, 2001;

Ethan Katsh, Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass Wiley Company, 2001, disponível em: <http://logic.sysu.edu.cn/Soft/UploadSoft/200712/20071227103355368.pdf>.

Ethan Katsh, *The Online Ombuds Office: Adapting Dispute Resolution in Cyberspace*, NCAIR Conference in Online Dispute Resolution, Washington D.C., 1996, disponível em: [www.umass.edu/disoute/ncair.katsh.htm](http://www.umass.edu/disoute/ncair.katsh.htm);

Fernando Pessoa in “O Rio da Posse”. Cfr. Livro do Desassossego por Bernardo Soares. Vol.I. Fernando Pessoa. (Recolha e transcrição dos textos de Maria Aliete Galhoz e Teresa Sobral Cunha. Prefácio e Organização de Jacinto do Prado Coelho.) Lisboa: Ática, 1982;

Fernanda Paula Oliveira, *Direito do Urbanismo e do Ordenamento do Território*, volume I, Coimbra, Almedina, 2012;

Flávio Waiteman, *Manual Prático de Criação Publicitária: o dia-a-dia da criação em uma agência*, São Paulo, Nobel, 2006;

Francisco Andrade, *Da Contratação Eletrónica – em particular da Contratação Inter-sistémica Inteligência*, Universidade do Minho, Braga, 2008 (Tese de Doutoramento);

Francisco Andrade, Davide Carneiro, Paulo Novais, José Neves, *Resolução de conflitos em linha na contratação pública electrónica?*, in *A Arbitragem Administrativa e Tributária – Problemas e Desafios*, Isabel Celeste M. Fonseca (coordenação), Almedina, 2012;

Francisco António Carneiro Pacheco de Andrade, *Da Contratação Electrónica – em particular da contratação inter-sistémica inteligente*, Universidade do Minho, Escola de Direito, Braga, 2008;

Francisco Andrade, Paulo Novais, Davide Carneiro, João Neves, *Conflict Resolution in Virtual Locations*, in *Information Communication Technology Law, Protection and*

Access Rights; Global Approaches and Issues, Portela I., Cunha R. (Eds), IGI Global, 2010;

Francisco Cortez, A arbitragem voluntária em Portugal – Dos «ricos homens» aos tribunais privados, Coimbra, O Direito, Ano 124, IV – 1992-07;

Fred E. Jandt. , Conflict Resolution Through Communication, Nova York; Harper & Row, 1999;

Freitas do Amaral, Análise preliminar da Lei de Bases do Ambiente - Textos de Direito do Ambiente, Lisboa, Centro de Estudos Judiciários,1994;

Garcia Marques e Lourenço Martins, Direito da Informática, Livraria Almedina, Coimbra, 2006;

Gineva Peruginelli and Giula Chiti, “Artificial Intelligence in Alternative Dispute Resolution”, Instituto di Teoria e Tecinche dell’Informazione Giuridica CNR, in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agentes, LEA, 2002;

Howard Zeher, The Little Book of Restorative Justice, Good Books, 2002;

Helder Coelho, Inteligência Artificial, Sistemas Periciais e Realidade Virtual, Direito da Sociedade de Informação, vol. III, Coimbra Editora, 2002;

Jaime O. Cardona Ferreira, Sistemas de Justiça e Mediação, Themis, Ano Vi, n.º 11, Almedina, 2005;

Janet Rifkin, Online dispute resolution: theory and practice of the fourth party, in Conflict Resolution Quaterly, volume 19, number 1, Fall, 2001;

Jay Folberg, Alison Taylor, “Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio”, Mexico, Editora Limusa – Noriega Editores;

João Calvão da Silva, Responsabilidade Civil do Produtor, Almedina, Colecção Teses, 1999;

João de Figueiredo Salvador, *A Arbitragem Institucionalizada na Acção Executiva*, Chiado Editora, Lisboa, 2013;

João Pedroso, “A justiça em Portugal entre a(s) crise(s) e a(s) oportunidade(s) – Contributo para a construção de um novo paradigma de política pública de justiça, *Scientia Iuridica* – Tomo LV, 2006, n.º 306, abril/junho de 2006;

João Pedroso; Catarina Trincão; João Paulo Dias, *Por caminho(s) da(s) reforma(s) da Justiça*, Coimbra, Coimbra Editora, 2003;

Joaquim Gomes Canotilho e Vital Moreira, *Constituição da República Portuguesa Anotada*, Coimbra Editora, 1993; Jorge Pegado Liz, *Conflitos de Consumo – Uma perspectiva Comunitária de Defesa dos Consumidores*, Centro de Informação Jacques Delors, Lisboa, 1998;

Joel Timóteo Ramos Pereira, *Compêndio Jurídico da Sociedade da Informação*, Quid Juris, Lisboa, 2004;

Joel Timóteo Ramos Pereira, *Direito da Internet e Comércio Electrónico*, Qui Juris, Lisboa, 2001;

John Philip Jones (Org.), *A publicidade como negócio*, São Paulo, Nobel, 2002;

Jorge Bacelar Gouveia e Heraldo de Oliveira Silva (Orgs.), *I Congresso Luso-Brasileiro de Direito*, Coimbra, Almedina, 2014;

Jorge Morais de Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, 2014;

José de Oliveira Ascensão, *Interpretação das leis, integração das lacunas, aplicação do princípio da analogia*, Lisboa, Ordem dos Advogados, 1997;

Joseph W. Goodman, *From Negotiation and mediation to modified arbitration or modified jury proceedings. The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites*, in *Duke Law and Technology Review*, vol. 4, 2003;

José Carlos Vieira de Andrade, *Os Direitos Fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976*, Coimbra, Almedina, 2010;

José de Oliveira Ascensão, “A sociedade digital e o consumidor”, *Direito da Sociedade da Informação*, vol. VIII, Coimbra Editora, 2009;

Juan Carlos Vezzulla, “Mediação: Teoria e Prática – Guia para Utilizadores e Profissionais”, *Agora Comunicações*, 2003;

Julio Tellez Valdés, “Computo en la nube: instrumento y objeto del derecho” in “Memorias del XV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informatica”, *El Dial.com – Biblioteca Juridica Online*, 2011;

Katuska Hull Hurtado, “Métodos Alternos de Solución de Conflictos en Línea, y su aplicación a los Sistemas de Contratación del Canal de Panamá, in XV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informatica, Buenos Aires, 2011;

Kenneth Boulding, “Conflict and Defence: a General Theory”, *Harper & Bros*, New York, 1962;

Larissa Krasnoperova, Francisco Andrade, “Algumas considerações sobre o regime jurídico da assinatura electrónica e digital na Rússia e em Portugal, *Scientia Iuridica*, Tomo 54, n.º 302 (Abr-Jun), 2005;

Laura Klaming, Jelle Van Veenen, Ronald Leenes, I want the opposite of what you want: summary of a study on the reduction of fixed-pie perceptions in online negotiation, in *Expanding the horizons of ODR, Proceedings of the 5th International Workshop on Online Dispute Resolution, Firenze, Itália, 2008;*

Lisa Parkinson, *Mediação Familiar*, Lisboa, *Agora Comunicação*, 2008;

Lúcia Dias Vargas, *Julgados de Paz e Mediação - Uma nova face da Justiça*, Coimbra, Almedina, 2006;

Lourenço Martins, Garcia Marques e Pedro Simões Dias, Cyberlaw in “Portugal – o direito das tecnologias da informação e comunicação”, Centro Atlântico.pt, 2004

Lucille M. Ponte, Throwing Bad Money After Bad: Can Online Dispute Resolution (ODR) Really Deliver the Goods for the Unhappy Internet Shopper? 3 Tul. J. Tech. & Intell. Prop, 2001;

Luís Borges Gouveia, Sofia Gaio (Orgs.), *Sociedade da Informação: balanço e implicações*, Porto, Edições Universidade Fernando Pessoa, 2004;

Luís Rasquilha, *Publicidade – Fundamentos, Estratégias,...*, Lisboa, Gestão Plus, 2009;

Marc Galanter, Direito em abundância: a actividade legislativa no Atlântico Norte, *Revista Critica de Ciências Sociais*, n.º 36. Coimbra. Centro de Estudos Sociais, 1993;

Maria Bijóias, S/D, A evolução da publicidade, disponível em: <http://www.ruadireita.com/publicidade/info/a-evolucao-da-publicidade/> ;

Mariana França Gouveia, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, Coimbra, Almedina, 2015;

Marsha Collier, *Starting na eBay Business for Dummies*, Indianapolis, Wilei Publising Inc., 2007;

Morton Deutsch, *The Resolution of Conflict*, New Haven, Yale University Press, 1973;

Manuel Castells, *A Galaxia Internet - Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004;

Manuel Castells, “A sociedade em Rede”, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, 2007;

Manuel Pereira Barrocas, *Manual de Arbitragem*, Coimbra, Almedina, 2013;

Marcelo Corrales, Nikolaus Forgó, Benno Barnitzke, “El desafío del cloud computing dentro del marco legal europeo” in Memorias del XV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informatica, El Dial.com – Biblioteca Jurídica Online, 2011;

Marco Pierani e Enrico Ruggiero, Il sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online, Giuffré Editore, Milano, 2002;

Maria Clara Albino, Carla Marques, “Justiça Restaurativa e Mediação Penal – os primeiros passos no ordenamento jurídico-penal português”, GRAL – Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios /Ministério da Justica;

Maria José Capelo, A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (Breves Considerações), in Estudos de Direitos do Consumidor, n.º 1, 1999;

Mariana França Gouveia, Curso de Resolução Alternativa de Conflitos, Almedina, 2011;

Mariana Soares David, A Resolução de Litígios no Contexto da Internet, Themis, Ano VII, n.º 12, Almedina, 2006;

Marta Poblet, Silvia Gabarró (et all), Tecnologias para la medación en linea, estado del arte, usos y propuestas, in P. Casanovas, J. Magre, M<sup>a</sup>. E. Lauroba (ed) “Libro Blanco de la Medicación en Catalunya”, Barcelona: Huygens – Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya, 2010;

Michael Friedewald., Elena Vildjionaitė, Yves Punie, David Wright (2006), “The brave new world of Ambient Intelligence: An Analysis of Scenarios regarding Security, Security and Privacy Issues”, in John A. Clark, Richard, Fiona Paige, Philip J. Brooke (Hrsg.), *Security in Pervasive Computing. Proceedings of the Third International Conference*, New York, Springer (Lecture Notes in Computer Science, 3934);

Min Li Chan, Fritz Holznagel, Michael Krantz, S/D, 20 lições que aprendi sobre navegadores e a web, disponível em [www.20thingsilearned.com](http://www.20thingsilearned.com).;

Michael L. Moffit, Robert C. Bordone, *The Handbook of Dispute Resolution*, Jossey-Bass, 2005;

Michele Taruffo, Un'alternativa alle alternative: modelli di risoluzione dei conflitti, *RePro*, 152, Outubro, ano 32, 2007;

Miguel Carlos Teixeira Patrício, *Análise Económica da Litigância*, Almedina, 2005;

Miguel Pupo Correia, *Assinatura Electrónica e Certificação Digital*, in *Direito da Sociedade da Informação*, vol. VI, Coimbra Editora 2006;

Nuno Miguel Gomes da Costa, *Resolução de Conflitos de Consumo em Linha*, Universidade do Minho, Braga, (Tese de Mestrado) 2010;

Orna Rabinovich-Einy & Ethan Katsch., “Lessons from Online Dispute Resolution for Dispute Systems Design”, in Mohamed A. Wahab, Ethan Katsh & Daniel Rainey (eds.), *Online Dispute Resolution Theory and Practice*, Hague, Netherlands, Eleven International Publishing, 2013;

Orna Rabinovich-Einy, Going public: Diminishing privacy in dispute resolution in the internet age, *Virginia Journal of Law and Technology*;

Pablo Cortes, “A European Legal Perspective on Consumer Online Dispute Resolution”, 15, *Computer Telecommunications Law Review*, 2009;

Paul de Hert, Serge Gutwright, Anna Moscibroda, David Wright, Gloria Gonzalez-Fuster, “Legal Safeguards for Privacy and Data Protection in Ambient Intelligence”, in *Personal and Ubiquitous Computing*, volume 13, number 6, Springer, 2008;

Paula Costa e Silva, *A nova face da Justiça. Os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias*, Coimbra Editora, Lisboa, 2009;

Paulo Novais, Francisco Andrade, José Neves, John Zeleznikow, Using Batna and WATNAs in Online Dispute Resolution, in *New Frontiers in Artificial Intelligence*, Kumyo Nakakoji, Yohei Murakami and Eric McCready (Eds), (JSAI-isAI 2009 Workshops, LENLS, JURISIN, KCSD, LLLL, Tokyo, Japan, 2009, Revised Selected Papers, Springer – Lectures Notes in Artificial Intelligence 6284, 2010;

Paulo Novais, Tina Balke, Torsten Eymann “From Real World Regulations to Concrete Norms for Software Agents – a case-based Reasoning Approach”, in *Legal Negotiation Decision Support Systems (LDDS 2009)*, Past-Conference Workshop at the 12<sup>th</sup> International Conference on Artificial Intelligence and Law (eds. Marta Poblet, Uri Schild, John Zeleznikow) Barcelona, Spain, 2009;

Paulo Novais, A inteligência Artificial na Resolução de Conflitos em Linha, *Scientia Iuridica – Tomo LIX, n.º 321*, 2010;

Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton, “Como conduzir uma negociação”, Asa Editores, Porto, 2004;

Rudolph J. Rummel, *Understanding Conflict and War*, New York, Wiley, 1976;

Susana Figueiredo Bandeira "A mediação como meio privilegiado de resolução de litígios", Lisboa, AAFD Lisboa, 2002;

Teresa Almeida, *Lei de Defesa do Consumidor – Anotada*, Lisboa, Instituto do Consumidor, 1997;

Thomas Lambros, *Summary Jury Trial: a flexible settlement alternative, ADR and the Courts; a manual for judges and lawyers*, Fine, 1987;

Thomas Schultz, *Réguler le commerce électronique par la résolution des litiges en ligne*, Genebra, Cahier du CRID, n.º 27, Bruylant, LGDJ, 2005;

Tom Allen / Robin Widdison, "Can Computers Make contracts?", "Harvard Journal of Law and Technology", volume 9, Nr 1, Winter 1996, in <http://jolt.law.harvard.edu/articles/pdf/v09/09HarvJLTech025.pdf>;

Zulema Wilde, Luis Gaibrois, "O que é a Mediação", Direcção-Geral da Administração Extrajudicial / Ministério da Justiça, Lisboa, 2003.

#### **WEB SITES CONSULTADOS:**

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt>. - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.cicap.pt>. - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>. - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

<http://www.ciab.pt>. - CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.triave.pt>. - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

<http://www.consumidoronline.pt>. - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

<http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc>. - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

<http://www.arbitragemdeconsumo.org>. - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

[www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt). - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

<http://www.cimpas.pt>. - Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

<http://www.consumidor.pt>. – Direção-Geral do Consumidor

<http://www.dgpj.mj.pt/>. – Direção-Geral da Política de Justiça