

**Universidade do Minho**  
Escola de Direito

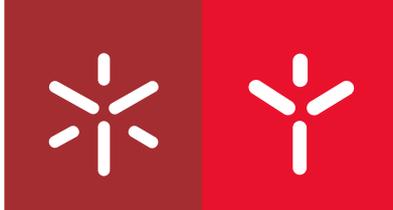
Bianca Alexandra Agostinho Moreira

**Identificação de táticas e estratégias  
para a resolução de conflitos através  
do estudo de casos passados**

Bianca Alexandra Agostinho Moreira **Identificação de táticas e estratégias para a resolução de conflitos através do estudo de casos passados**

UMinho | 2019

janeiro de 2019



**Universidade do Minho**

Escola de Direito

Bianca Alexandra Agostinho Moreira

**Identificação de táticas e estratégias  
para a resolução de conflitos através  
do estudo de casos passados**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Direito e Informática

Trabalho efetuado sob a orientação do

**Doutor Marco Filipe Carvalho Gonçalves**

e do

**Doutor Paulo Jorge Freitas Oliveira de Novais**

## DECLARAÇÃO

**Nome:** Bianca Alexandra Agostinho Moreira

**Endereço eletrónico:** [bia07\\_moreira@hotmail.com](mailto:bia07_moreira@hotmail.com)

**Número do Cartão de Cidadão:** 14320001

**Título da Dissertação:**

Identificação de táticas e estratégias para a resolução de conflitos através do estudo de casos passados

**Orientadores:**

Doutor Marco Filipe Carvalho Gonçalves

Doutor Paulo Jorge Freitas Oliveira de Novais

**Designação do Mestrado:** Mestrado em Direito e Informática

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

**Universidade do Minho, 31 de janeiro de 2019**

**Assinatura**

---

## **AGRADECIMENTOS**

Terminada esta longa jornada, cumpre-me agora felicitar e condecorar quem tanto me ajudou, tanto ao nível da investigação como moral.

Primeiramente felicito, os meus orientadores nomeadamente o Dr. Marco Gonçalves, pelas múltiplas correções e indicações dadas permitindo-me chegar ao produto final. Seguidamente, felicito o Dr. Paulo Novais pela ajuda na escolha do tema deste projeto, que se foi tornando uma área de interesse e tão desconhecida embrionariamente.

Saliente-se também, a minha gratidão por todo o apoio prestado pelo Dr. Marco Gomes, que esteve muito presente na elaboração/criação do meu trabalho e que se reuniu por inúmeras vezes comigo. Graças a isto, conseguimos reunir uma enorme quantidade de informação, gerando os dados estatísticos.

Reconheça-se também uma enorme gratidão pelo CIAB – Centro de Arbitragem de Conflitos de Braga, de modo especial pelo Dr. Fernando Viana, que me concedeu autorização de pesquisa e de recolha, como me sempre me disponibilizou um escritório para realizar esta tarefa. Esta conjunto de dados foram recolhidos aproximadamente durante 6 meses, nunca me tendo sido negada a autorização para entrar no mesmo. Sem esta recolha de informação este projeto, não teria sido desenvolvido agradecendo imenso a ajuda e a respetiva permissão de recolha de dados.

De seguida, gostaria também de gratificar a professora Margarida Portela, que me reviu toda a pontuação e ortografia deste projeto de dissertação.

Não poderei deixar de congratular os meus pais, que me permitiram tirar este mestrado, ajudando-me das mais diversas formas, tanto a nível de deslocação, como financeiro, como pelo apoio prestado, participando ativamente na elaboração de algumas tarefas deste projeto.

Individualizarei também a atuação da ilustre patrona, Dra. Ana Margarida Costa, pela preocupação e compreensão demonstradas ao longo deste projeto.

Finalmente não posso deixar de agradecer ao meu namorado, que tanto me ajudou a conseguir alcançar este objetivo, participando ativamente comigo na elaboração deste projeto, como por todo o apoio moral.

*A todos demonstrarei eterna gratidão,*

Bianca Moreira



## RESUMO

### Identificação de técnicas e estratégias para a resolução alternativa de conflitos através do estudo de casos passados

Os principais meios de resolução alternativa de litígios conhecidos são a negociação, a mediação e a arbitragem praticadas nos centros de informação, mediação e arbitragem de consumo, passando também pelos sistemas de ODR. O presente estudo visa a identificação de técnicas e estratégias para a resolução alternativa de conflitos através do estudo de casos passados.

Seguindo o exemplo do TEDH, tentaremos encontrar alguns padrões escondidos em diversos conflitos, analisando-se uma grande quantidade de informação e extraindo-se padrões ou correlações, que produzirão conhecimento útil em relação a um conjunto de dados. Qual o conhecimento útil que poderá vir a ser encontrado? Todo e qualquer tipo de informação. Denote-se que estas correlações futuramente, poderão vir a ser utilizadas na construção de um algoritmo, que atua como agente de *software* autónomo, uma ferramenta auxiliar no ramo da resolução alternativa de litígios.

A investigação e recolha dos dados foi feita no CIAB, centro de arbitragem que promove a resolução de conflitos de consumo.

Após a conversão das informações em suporte de papel para o formato digital, será possível aplicar alguns algoritmos que são “cegos”, sendo que estes só conseguem perceber as regularidades. Visto existir tão pouca informação sobre como elaborar estes algoritmos, procedeu-se a uma análise estatística dos dados. No entanto a Ciência de Dados é uma área em constante desenvolvimento, sendo que esta informação recolhida, futuramente será essencial para a construção desses algoritmos.

As grandes metas desta dissertação passarão, por conseguir perceber qual o meio RAL mais adequado a cada tipo de conflito, quais as áreas mais reclamadas, qual o estilo negocial adotado ao longo de cada fase do processo, qual a BATNA e a WATNA dos interessados. Esta análise estatística demonstra-se relevante, ao nível da Ciência dos Dados, que nos permite extrair conhecimento útil de grandes quantidades de informação.

Palavras chave: meios de resolução alternativa de litígios, conflitos-tipo, padrões, correlações, ciência de dados, BATNA e WATNA.



## **Abstract**

Identification of strategies and techniques, applied to alternative dispute resolution, studying previous resolutions

The best known ways of alternative dispute resolutions are negotiation, mediation and arbitration. These ways are practiced at centers of information, mediation and arbitration and also passes through the ODR systems that have been presently developed.

According to the TEDH example, we will try to find hidden patterns in various conflicts by running one single algorithm.

The investigation and collection of data was done at the CIAB, an arbitration center that promotes the resolution of the consumption conflicts.

After converting all the paper information to a digital format, it will be possible to apply some 'blind' algorithms that can understand the regularities of the cases. Seeing that there is very little information on how to elaborate these algorithms, a statistical analysis of the data was made. But one must never forget that Science Data is an area of constant development and all the information that collected will be extremely useful for the construction of these algorithms.

The main goal of this dissertation was to understand the most adequate ADR for each conflict, which areas had more claims and which negotiable style was adapted during each phase of the process. Last but not least which is the BATNA and WATNA of the interested parties. This statistical analysis shows through Science Data, that useful knowledge can be extracted from great quantities of information.

Key words: means of alternative dispute resolution, algorithm for certain types of conflicts, patterns and correlations.



## Lista de abreviaturas e siglas

- ADR – *Alternative Dispute Resolution*
- BATNA – *Best Alternative to Negotiated Agreement*
- CA – Centro de Arbitragem
- CC – Código Civil
- CE – Conselho Europeu
- CEDH – Convenção Europeia dos Direitos do Homem
- CIAB – Centro de Informação e Arbitragem – Tribunal Arbitral de Consumo
- CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
- CPC – Código de Processo Civil
- CPTA – Código de Processo nos Tribunais Administrativos
- CRP – Constituição da República Portuguesa
- DGSI – Direção-Geral dos Serviços de Informática do Ministério da Justiça
- DUDH – Declaração Universal dos Direitos do Homem
- JP – Julgados de Paz
- KDD – *Knowledge Discovery Database*
- LAV – Lei da Arbitragem Voluntária
- LJP – Lei dos Julgados de Paz
- LM – Lei da Mediação
- LOPTC – Lei da Organização do Processo do Tribunal de Contas
- MLTNA – *Most Likely treat to negotiated Agreement*
- ODR – Online Dispute Resolution
- RAL – Resolução Alternativa de Litígios
- RALC – Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo
- ROC – Resolução Online de Conflitos
- STA – Supremo Tribunal Administrativo
- STJ – Supremo Tribunal de Justiça
- TCAN – Tribunal Central Administrativo Norte
- TEDH – Tribunal Europeu dos Direitos do Homem
- TFUE – Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia
- TRC – Tribunal da Relação de Coimbra

- TRG – Tribunal da Relação de Guimarães
- TRL – Tribunal da Relação de Lisboa
- TRP – Tribunal da Relação do Porto
- UNCITRAL – *United Nations Commission on International Trade Law* – Lei Universal da Nações Unidas relativas às trocas comerciais.
- UNDP – *United Nations Development Programme*
- WATNA – *Worst Alternative to Negotiation*
- ZOPA – *Zone of Possible Agreement*

## **Lista de tabelas**

Tabela 1 – Sexo dos requerentes .....	145
Tabela 2 - Contagem de estilo acomodativo .....	145
Tabela 3 – Contagem estilo colaborativo .....	145
Tabela 4 – Contagem estilo competitivo .....	145
Tabela 5 – Contagem estilo compromissivo .....	146
Tabela 6 – Contagem estilo cooperativo .....	146
Tabela 7 – Encerramento processual por outros motivos .....	145
Tabela 8 – BATNA e WATNA.....	149
Tabela 9 – Evolução processual .....	149



## Lista de figuras

Figura I - Gráfico demonstrativo BATNA e WATNA .....	79
Figura II .....	87
Figura III – gráfico evolução processual .....	92
Figura IV – gráfico tipos de processo de reclamação .....	93
Figura V – gráfico encerramento processual .....	94
Figura VI – gráfico áreas mais reclamadas .....	101
Figura VII – gráfico total de diplomas legais usados .....	102
Figura VIII – gráfico sexo dos Requerentes .....	115
Figura IX – gráfico tempo de resolução processual.....	116
Figura X – gráfico formas de encerramento processual .....	117
Figura XI .....	119
Figura XII – gráfico estilos de negociação .....	122
Figura XIII – gráfico estilo negocial das partes Fase 1 da negociação .....	123
Figura XIV – gráfico estilo negocial das partes Fase 2 mediação .....	125
Figura XV – gráfico estilo negocial das partes Fase 3 arbitragem .....	126
Figura XVI – gráfico estilo negocial das partes Fase 3 arbitragem .....	127



## Índice

Declaração .....	ii
Resumo .....	iii
Abstract .....	vii
Lista de abreviaturas e siglas.....	ix
Lista de tabelas .....	xi
Lista de figuras .....	xiii
<b>CAPÍTULO I - Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1 Introdução.....	1
1.2 Objetivos/problema de investigação .....	4
<b>Capítulo II: tema e objetivos .....</b>	<b>9</b>
2. O domínio - Conflito conceptualização e descrição .....	9
2.1 Diferença entre os termos de <i>disputa</i> e <i>conflito</i> .....	11
2.2 Tipos de conflitos .....	12
2.3 Diferentes estratégias de lidar com conflitos. Estilos de negociação. ....	13
2.4 Órgãos judiciais de resolução de conflitos .....	16
<b>Capítulo III - Resolução Alternativa de Conflitos (RAL) .....</b>	<b>19</b>
3. Antecedentes dos meios RAL .....	19
3.1 Antecedentes Europeus .....	22
3.2 Resolução Alternativa de Conflitos – RAL .....	29
3.3 Negociação.....	36
3.4 Mediação .....	37
3.5 Conciliação.....	49
3.6 Arbitragem .....	55
3.7 Julgados de Paz.....	68

3.8	Resolução de conflitos em linha – aplicação ao Direito de Consumo.....	73
3.9	Entidades de RALC:.....	74
3.10	Qual a importância dos meios ROC e RAL para o desenvolvimento deste trabalho de investigação? .....	77
<b>Capítulo IV - Identificação de táticas e estratégias para a resolução de conflitos .....</b>		<b>79</b>
4.	Fluxograma representativo dos dados em análise .....	79
4.1	Qual a diferença entre táticas e estratégias? – distinção e conceptualização do conceito.....	82
4.3	Qual a diferença entre “dados” e “padrões”? .....	88
4.4	Qual a relevância da BATNA e WATNA das partes, no encontro de padrões e correlações?.....	88
<b>Capítulo V .....</b>		<b>91</b>
5.	Data Science ou Ciência de Dados .....	91
5.1	Conceitos relevantes.....	97
5.2	Qual a importância da Ciência de Dados neste trabalho de investigação? .....	98
<b>Capítulo VI - Análise do Ficheiro de Excel– Base de dados .....</b>		<b>101</b>
6.	Ficheiro de Excel – Análise de processos passados no CIAB .....	101
6.1	Conteúdo do anexo.....	102
6.2	Extração de dados.....	105
6.3	Pré – processamento dos dados.....	109
6.4	Processamento dos dados, os tipos de disputa em causa.....	110
6.5	Diplomas legais mais utilizados para auto compor os litígios.....	113
6.6	Lei 23/96 de 26 de julho (Lei de Proteção dos Serviços Públicos Essenciais.....	116
6.7	Lei 63/2011, de 14 de dezembro, Lei da Arbitragem Voluntária. ....	118
6.8	Lei 24/96, de 31 de julho, Lei de Defesa do Consumidor, que foi revogada pela Lei 67/2003, de 08 de abril.120	
6.9	Lei 144/2015, de 8 de setembro .....	123
<b>Capítulo VII – Análise de Dados .....</b>		<b>127</b>
7.	Quais as empresas mais vezes requeridas, ou que foram mais alvo de processos de reclamação .....	127

7.1	Qual o sexo que inicia mais processos de reclamação .....	1298
7.2	Gráfico referente ao período de tempo de encerramento processual .....	129
7.3	Análise dos estilos de negociação .....	132
7.4	Análise sequencial.....	136
<b>Capítulo VIII.....</b>		<b>141</b>
8.	Conclusões.....	141
8.1	Olhares para o futuro.....	142
<b>Anexo 1 – Dados agrupados .....</b>		<b>145</b>
<b>Anexo 2 – fluxograma .....</b>		<b>147</b>
<b>Anexo 3 - tabelas .....</b>		<b>149</b>
<b>JURISPRUDÊNCIA .....</b>		<b>157</b>
<b>LEGISLAÇÃO.....</b>		<b>159</b>



# CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

## 1.1 Introdução

Os dias de hoje caracterizam-se pelo enorme desenvolvimento da tecnologia e dos meios de comunicação. Estes meios são cada vez mais sofisticados, podendo executar um grande número de tarefas de maneira autónoma.

Com a era tecnológica, foram criadas novas maneiras jurídicas de negociar. Estas surgiram, devido ao crescimento exponencial dos meios de comércio eletrónico aliado ao aumento de estabelecimentos de venda ao público de bens e serviços. A venda de bens e serviços, concretiza-se em estabelecimentos comerciais, ou em rede online e resultam do progresso tecnológico tanto em áreas comerciais, como ao nível dos serviços públicos essenciais.

Segundo Fernando Viana<sup>1</sup> (2015) “o desenvolvimento dos mercados dos bens e serviços reconduzem-nos também inevitavelmente para as novas formas de transacionar à distância como seja, por exemplo, o comércio eletrónico”.

Acrescente-se que este novo tipo de conflitos criou uma nova necessidade no legislador de pôr-lhes termo, tanto através da via judicial, como extrajudicial, o que provocou a emergência de novas alternativas aos procedimentos ordinários ou tradicionais. A questão do movimento do acesso à justiça tem sido, por diversas décadas, uma importante manifestação de uma nova perspectiva legal. Tem vindo a existir, por parte da UNDP<sup>2</sup>, uma crescente preocupação em colmatar as falhas a este princípio. Este princípio também se encontra constitucionalmente consagrado através do art.º 20 CRP, segundo o qual “*a todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência dos meios económicos*”.

No Tratado da CE no art.º 153 estabelece-se que “a fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a Comunidade contribuirá para

---

<sup>1</sup> Viana, F. (2015). A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação - O caso particular da resolução de conflitos em Portugal e na Internet (pág. 21-25). Braga, Universidade do Minho - Escola de Direito.

<sup>2</sup> Comité que usa uma perspectiva baseada nos direitos humanos no seu programa que estabelece quais os direitos humanos básicos e fundamentais, assim como indispensáveis para o desenvolvimento económico e social:

a proteção 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. De seguida publica-se o art. 38º da CEDH da União Europeia estabelece que as políticas da União devem assegurar um alto nível de defesa do consumidor, protegendo constitucionalmente este direito.

Esta preocupação, de carácter tendencialmente crescente, fez com que União Europeia criasse diretivas comunitárias que visem pôr termo a este tipo de litígios. Neste sentido, o Conselho Europeu, em 2013, publicou a Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio de 2013, referente à resolução alternativa de litígios de consumo<sup>3</sup>. Nesta Diretiva, logo no considerando 1) do seu preâmbulo, referencia-se, que em conformidade com o artigo 169º/1 e 2 a),<sup>4</sup> do TFUE, “a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através de medidas adotadas em aplicação do art. 114º do TFUE”.

Esta Diretiva, cujo conteúdo é de transposição obrigatória para todos os Estados-Membros, cria meios de RAL, que visam contribuir para a resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Em Portugal, esta Diretiva foi transposta através da Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Neste projeto de investigação, pretende-se, então, identificar táticas e estratégias para a resolução de conflitos, através do estudo de casos passados. A fase de pesquisa e recolha de dados foi desenvolvida no CIAB, centro de arbitragem institucionalizada, localizado em Braga, tendo sido consultados e posteriormente analisados 108 processos, que constituem o objeto de estudo deste projeto de dissertação.

Nesses conflitos ou processos (ir-se-á, seguidamente, esmiuçar as diferenças entre os dois conceitos), pretende-se encontrar regularidades ou padrões, aparentemente escondidos, de maneira a conseguir prever determinadas situações que possam vir a ser produto do conflito em causa.

---

<sup>3</sup> Que altera o Regulamento (CE), n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

<sup>4</sup> Vieira, A. (2017). *Direito da União Europeia Elementos do Direito e Políticas da União* (ed., Vol. 1, pág. 567-599). Coimbra, Almedina. “O artº 169º do TUE, estabelece no seu 1º, que “a fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a proteção 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 nos seus interesses” e no nº4 que “(a)s medidas adotadas nos termos do nº3 não obstam a que os Estados Membros mantenham ou introduzam medidas de proteção mais estritas. Essas medidas devem ser compatíveis com os tratados e serão notificadas à Comissão. Igualmente no art.º 38º CDFUE, se prevê que “a(s) políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.

No capítulo I, após introdução do tema, definir-se-á e conceptualizar-se-á os conceitos-chave para a melhor contextualização do objeto da presente dissertação, nomeadamente o conceito “conflito” e “resolução alternativa de conflitos”. De salientar que o domínio da RAL é muito extenso, pelo que se especificará cada um dos meios de resolução alternativa. Seguidamente, passar-se-á a definir conceitos mais técnicos, como “tática e estratégia”, “padrões” e “dados”.

Após ser possível entender qual o alcance destes conceitos, ir-se-á investigar o conceito de BATNA e de WATNA, que consiste precisamente numa das técnicas utilizadas para conseguir encontrar os padrões escondidos.

Posteriormente passar-se-á à análise dos dados propriamente ditos. Começar-se-á por fazer uma breve descrição dos tópicos integrantes da base de dados – recolha de dados. Após esta primeira fase de recolha de informação, começar-se-á o pré-processamento da informação, sendo que aqui acrescentar-se-ão informações relevantes aos dados recolhidos, comprimir-se-á a informação recolhida, correção do vocabulário e finalmente uma breve explicação dos critérios que virão a ser aplicados ao caso concreto.

Ulteriormente, ao pré-processamento aplicar-se-ão os critérios da BATNA e WATNA a todas as disputas em causa. Através da aplicação destas técnicas, as partes interessadas serão confrontadas com as piores/melhores hipóteses que possam vir a surgir daquele litígio, o que as fará resolver o mesmo de forma mais eficaz – estas matérias enquadram-se no processamento de dados propriamente dito. O processamento dos dados no CIAB pode ser traduzido num fluxograma de dados, que se irá disponibilizar posteriormente. Este irá permitir compreender, de forma simples e mecanizada, quais as fases por que passam os processos de reclamação (Anexo 2).

Após esta exposição, debruçar-nos-emos sobre o processamento dos dados propriamente ditos. Saliente-se que o processamento dos dados engloba muita informação, nomeadamente:

- Entidades mais vezes requeridas.
- Investigação sobre em quanto tempo se resolveria a divergência em causa.
- Diplomas legais mais usados para conformar o litígio.
- Número de processos findos em mediação e em arbitragem.
- Motivações contributivas para o encerramento do processo.
- Tempo em que ficou resolvida a disputa.

Consecutivamente, far-se-á uma análise comparativa destes dados com o Relatório Anual de Contas de 2017, para ver se a nossa amostra se encontra em conformidade com os dados constantes do mesmo. Por fim, em sede de conclusão, iremos elencar quais os padrões e semelhanças encontradas na base de dados recolhida. Estes padrões poderão ser relevantes ao nível da recolha da informação, podendo também contribuir para a criação de novos meios de resolução de disputas de carácter alternativo e/ou instantâneo em rede.

Noutra perspetiva, ao procedermos à análise de conflito, usando as técnicas referidas, o interessado em causa será confrontado com uma diversidade de hipóteses e soluções para o seu litígio, existindo uma tendência, a que este tente colocar termo à disputa, de maneira mais pacífica e ponderada. Por diante, encontraremos qual o conjunto de estratégias utilizadas pelo mediador ou legislador que irão contribuir para as partes resolverem o seu conflito.

## **1.2 Objetivos/problema de investigação**

Um dos principais objetivos será conseguir proceder à identificação das táticas e estratégias utilizadas na resolução de conflitos, através do estudo de casos passados.

Numa fase inicial, adotar-se-á uma metodologia de investigação e de pesquisa. Ainda antes desta, definir-se-á qual o objeto e competência do CIAB, em que consiste este organismo e qual o seu âmbito de jurisdição.

Seguidamente, definir-se-á a mecânica processual do Centro, isto é, perceber a média temporal que o conflito demora a ser resolvido, quais os tipos de disputas em causa e quem são as entidades mais vezes requeridas. Seguidamente dever-se-á evidenciar qual o tipo de situações, em que os requeridos se encontram mais predispostos a aderir a mecanismos de resolução de conflitos de carácter consensual.

Então, um dos primeiros e principais objetivos será encontrar meio termo entre os interesses do requerente e do requerido. Depois de conseguirmos definir esta variável, passar-se-á à procura das correlações. A relevância destes passará por tentar amenizar situações conflituosas ou solucionar as mesmas de forma mais eficaz.

Outro objetivo passará pelo fornecimento de conhecimento útil e relevante às partes, tendo em vista solucionar o seu conflito de maneira eficaz, recorrendo ao estudo de padrões e similaridades entre os diversos dados recolhidos, podendo mesmo consistir numa ferramenta de assistência processual.

Segundo Nikolaos Alteras et.al (2016) “Os recentes avanços no processamento de linguagem natural e a aprendizagem da máquina, providenciam-nos as ferramentas para construir modelos de predição que podem ser usados para descobrirmos padrões conduzindo a decisões judiciais. Isto pode ser útil, tanto para advogados como para juízes, como ferramenta de assistência para rapidamente identificar os casos e extrair padrões que levam a certas decisões”<sup>5</sup>.

No TEDH, também foram desenvolvidos trabalhos de investigação, que visavam o encontro de algumas regularidades em processos anteriores. Neste trabalho, considera-se que a informação textual é representada usando palavras contíguas de referências, sendo que tentaremos adaptar o que já foi feito. Este modelo, que já foi desenvolvido, consegue prever as decisões judiciais, com uma forte precisão de 79% em média<sup>6</sup>. De salientar que, apesar destas semelhanças entre os dois, este trabalho de investigação tem um objeto muito mais extenso, acabando por ser recolhidas informações de vários diplomas legais diferentes, tais como, a Lei n.º 24/96, a Lei n.º 23/96, a Lei n.º 63/2011, o Código Civil, entre outros. Depois desta pequena introdução, um dos principais objetivos passará por desenvolver um trabalho semelhante ao desenvolvido no TEDH.

Existem diversas formas abordadas na literatura para fazer referência ao fenómeno do conflito. Na atualidade, o conflito é, consistentemente, visto como um processo dinâmico e sequencial. Por outras palavras, este desenvolve-se em diferentes fases e tendencialmente forma um padrão, no entanto o conflito numa fase inicial é estático<sup>7</sup>.

A área da gestão de conflitos envolve a criação do conflito num ambiente correto. Este será encarado como um processo em desenvolvimento, em que os investigadores criam as condições que favorecem o conflito funcional e que preveem que este tenha resultados satisfatórios. Duma maneira prática, existe um vasto rol de ferramentas que podem vir a ser utilizadas para antecipar, prevenir e reagir aos conflitos<sup>8</sup>.

A gestão dos conflitos num determinado ambiente digital implementará a criação de sistemas autónomos e eficientes, que suportam a gestão do litígio e que sublinham a utilização de ferramentas autónomas e eficientes. Existem ferramentas gerais que têm vindo a ser utilizadas, nomeadamente<sup>9</sup>:

---

<sup>5</sup> Aletras, N. (2016). *Predicting judicial decisions of the European Court of Human Rights: a Natural Language Processing Perspective* (ed., Vol. 1, pág. 1-19). PEERJ Computer Science.

<sup>6</sup> *Idem*.

<sup>7</sup> Gomes, M, Novais, P. (2018, 01). *Conflict and it's different dimensions*. Algoritmi, Universidade do Minho, Braga. Consultado em 10, 2018

<sup>8</sup> *Idem*.

<sup>9</sup> *Idem*.

○ Sistemas baseados na matemática – que são geralmente baseados na teoria dos jogos e do comportamento económico, onde a grande maioria destes sistemas tem vindo a ser utilizado em modelos quantitativos. Tais como um conjunto de multicritérios – de formulação da decisão, análise do conflito, teoria das decisões de grupo e um conjunto de multiobjectivos – em que se usa programação e aritmética para procurar uma solução eficiente baseada nos critérios de negociação e nas preferências providenciadas por outros utilizadores.<sup>10</sup>

○ Modelos de sistemas heurísticos – desenvolvidos usando as técnicas da Inteligência Artificial para modelar as técnicas de comportamento de negociação das partes. Por exemplo, estes sistemas usam o conhecimento, baseado em sistemas, modelando o impacto das decisões competitivas nas negociações e simula a possibilidade de negociar posições. Atualmente, alguns investigadores usam técnicas baseadas em casos passados em conjunção com atributos múltiplos para formular a teorias do problema de negociação e comparam os casos passados com a solução que possa ser considerada para o conflito em causa.<sup>11</sup>

Outro objetivo passará pela modelação de sistemas heurísticos capazes de prever os comportamentos dos interessados. Quando um conflito ainda está latente, a identificação de certos fatores variáveis e pessoais pode produzir modificações no rumo que este poderá tomar.

Será necessário também analisar as relações interpessoais e as relações de grupo de um determinado grupo de pessoas. Ao conseguirmos entender a dinâmica dos conflitos, conseguir-se-á entender melhor a sua estrutura. Assim, a partir desta perspetiva, pretende-se desenvolver um modelo genérico capaz de identificar oposições e incompatibilidades que surgem ou podem vir a surgir de um determinado evento. Torna-se, então, necessário lidar com as disputas tanto ao nível como objetivo, como subjetivo. Denote-se que, de um ponto de vista socio económico ou objetivo, tem vindo a ser adotada a teoria dos jogos. Já do ponto de vista subjetivo, será necessário definir um modelo *ad hoc*.

Para uma eficiente gestão do conflito torna-se imperioso identificar os recursos cognitivos de cada uma das partes provenientes da experiência. Tomar-se-ão em consideração vários fatores que serão sumarizados de seguida:<sup>12</sup>

○ Identificar e caracterizar o conflito – neste modelo, testa-se as perceções dos participantes no conflito atual. Após definição, será necessário compreender a influência das

---

<sup>10</sup> *Idem.*

<sup>11</sup> *Idem.*

<sup>12</sup> *Idem.*

emoções humanas durante o mesmo e proceder à caracterização da situação. Este modelo deve englobar os principais tópicos envolvidos no conflito e na sua gestão<sup>13</sup>.

- Gestão de conflitos baseada em diferentes cenários – definição dos possíveis resultados. Desenvolve-se um modelo baseado em vários cenários possíveis. Gerar argumentos e soluções deverá ser um dos principais objetivos dos algoritmos.<sup>14</sup>

- Incorporar a aprendizagem da máquina – nesta investigação, aplicar-se-á meios de aprendizagem que podem vir a ser utilizadas em máquinas, de maneira a que estes dados auxiliem a construção de um sistema automático ou semiautomático que melhore os vários cenários que possam vir a existir. Mais à frente, os resultados deverão coletar informações estatísticas e informações que permitam determinar o sucesso destes sistemas e das estratégias utilizadas. Isto irá melhorar as performances destes sistemas em casos similares.<sup>15</sup>

- Prever e classificar comportamentos humanos – seguidamente, após percepção destas situações, a máquina conseguirá classificar comportamentos humanos, usando uma ferramenta de gestão conflituosa. Esta conseguirá identificar e reconstituir padrões de comportamento de ambientes inteligentes/interações de dados. Denote-se que será necessária a construção de uma linguagem formal que represente as ações de comunicação entre as partes e que encontre similaridades entre diferentes situações. A aprendizagem da máquina engloba a extração de informações a observância da sequência de padrões de comportamento que podem ser agrupados como um cenário. Este cenário define-se através das relações entre os cenários via parágrafos com os seu vértices e arcos. Teremos como objetivo a construção de uma ferramenta auxiliar da aprendizagem da máquina, que aplique correlações a diferentes situações. Avaliar se o conceito a aprender é adequado.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> *Idem.*

<sup>14</sup> *Idem.*

<sup>15</sup> *Idem.*

<sup>16</sup> *Idem.*



## **CAPÍTULO II: TEMA E OBJETIVOS**

### **2. O domínio - Conflito conceptualização e descrição**

Para entendermos o conceito de conflito, inicialmente, deverá distinguir-se os seus três tipos. Todos os humanos, como seres individuais inseridos numa sociedade e com vontades próprias, fazem com que seja inevitável a existência de situações de confronto. Sendo assim, cada um de nós ver-se-á confrontado tanto com conflitos ao nível interno, classificados como interiores e introspetivos, como com conflitos externos, que acontecem entre dois individuais diferentes<sup>17</sup>.

Numa definição cabal, consultando o Dicionário de Língua Portuguesa, o conflito é visto como “choque”, “embate” ou “luta”. O conflito, numa primeira definição, considerou-se como algo perigoso ou destrutivo, podendo mesmo terminar em guerra<sup>18</sup>. Atualmente, começa-se a entender que os indivíduos ou grupos podem ter opiniões divergentes e que esta situação é normal<sup>19</sup>.

O conflito, encarado numa perspetiva sociológica, define-se como um elemento que pode vir a unir um determinado grupo ou como elemento de desagregação. Um dos grandes obstáculos à definição de conflito passa, então, pela dúvida se esta se deve reger por critérios objetivos ou subjetivos<sup>20</sup>. Na primeira, os critérios usados são independentes das crenças das partes. Já as abordagens subjetivas, envolvem a tentativa de explicação do comportamento em análise e tenta prever comportamentos futuros.

Saliente-se que os conflitos podem mesmo contribuir positivamente para o desenvolvimento de uma sociedade e que estes existem de forma natural. Na perspetiva naturalista, a disputa encara-se como um facto ou algo que acontece, mas também como uma situação cujo surgimento se torna indispensável, pois este vai impulsionar, encorajar e dinamizar a sociedade, produzindo novos estímulos na inovação e na criatividade (conflito/desempenho).

---

<sup>17</sup> Petersmann, E. (2006, 01). Justice as a Conflict Resolution Proliferation, Fragmentation and Decentralization of Dispute Settlement in International Trade. HeinOnline. Consultado em 10, 2018 em <https://scholarship.law.upenn.edu/jil/vol27/iss2/1/>

<sup>18</sup> Gomes, M, Novais, P. *op cit*.

<sup>19</sup> Frade, Catarina (2003). “A Resolução Alternativa de Litígios e o Acesso à Justiça: A Mediação do Sobre-endividamento”, *op cit*, (pág. 116).

<sup>20</sup> Gomes, M, Novais, P. *op cit*.

Segundo Fernando Viana (2015), “não é fácil definir o 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. 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”<sup>21</sup>.

A definição de conflito, que tem vindo a ser ensinada e transmitida, consiste numa noção comum que serve como meio de classificação de várias experiências humanas, localizadas entre a indecisão e o desentendimento<sup>22</sup>. Sendo assim, passar-se-á a enunciar qual o contributo de cada uma das perspetivas diferentes, que vieram a contribuir para a definição final do conceito:

- Perspetiva tradicional – nesta, o conflito define-se como algo negativo, que tem que ser suprimido ou evitado. Este é causado por pessoas que procuram problemas, denotando-se uma conotação negativa e fazendo-se referências a situações de guerra e de violência e irracionalidade<sup>23</sup>.

- Perspetiva comportamental ou contemporânea - também conhecida como a visão das relações humanas, emergente entre 1940 e 1970. Esta postula que um conflito será natural e inevitável em todas as organizações e que pode ter um impacto positivo ou negativo, dependendo da gestão conflituosa. A atuação da organização pode aumentar os conflitos, mas apenas até um certo nível<sup>24</sup>.

- Perspetiva interacionista - esta assume que o conflito é necessário para melhoramento de uma determinada performance. Nesta visão comportamental, o interacionista irá incentivar conflitos em entidades ou organizações, desde que este seja firmado de forma tranquila, cooperativa e pacífica, criando inovações. Esta forma de gestão conflitual ajuda os gestores a manter um nível apropriado de conflito que cria projetos viáveis, criativos e inovadores<sup>25</sup>.

Do ponto de vista operacional o conflito sintetiza-se ao fazer-se uma comparação do estado atual do nível de conflito e quais os níveis de conflito desejados. Na perspetiva

---

<sup>21</sup> Gomes, M, Novais, P, *op cit*.

<sup>22</sup> *Idem*.

<sup>23</sup> *Idem*.

<sup>24</sup> *Idem*.

tradicional, qualquer nível de conflito é mau, portanto, deve-se resolver o conflito na sua totalidade. Na perspectiva comportamental, o conflito até pode ter um resultado positivo ou funcional caso o nível de conflito seja menor que as crenças do indivíduo. Na perspectiva interacionista (que defende que o conflito, até certos graus, é positivo) devemos resolver, ou diminuir o nível do conflito se o conflito atual for superior ao conflito esperado, e estimular o conflito se o atual for menor que o esperado.

## 2.1 Diferença entre os termos de *disputa* e *conflito*

Nem todos os conflitos são objeto de litigância. Em conformidade com esta visão, o reconhecimento *formal* de um determinado conflito implica, necessariamente, a convocação de um terceiro ou de uma entidade para o resolver. O cerne desta questão reside na diferenciação entre os conceitos de conflito e disputa<sup>26</sup>. No primeiro, as partes farão a convocação de um órgão terceiro, que irá proferir uma sentença. No entanto, uma disputa é algo, que não é julgável. Neste sentido, as partes entre si acordam e colocam termo à sua divergência. Conclui-se, assim, que muitas disputas não chegam mesmo a tornar-se conflitos, por múltiplos motivos<sup>27</sup>:

- Não reconhecimento, por parte das partes, da disputa como conflito e não fazerem, *a posteriori*, convocação de um órgão judicial.
- Até existe um reconhecimento do conflito, mas as partes não têm como objetivo a sua formalização, adotando uma postura resignatória que engloba o não confronto da parte divergente.
- O conflito poderá ser resolvido inter-partes, sem necessidade de intervenção de qualquer outra entidade.

A linha tênue que separa a *disputa* de *conflito* passa, por dois momentos distintos, nomeadamente o reconhecimento formal das partes, em adição ao pedido de intervenção a uma entidade (revista esta qualquer tipo de forma de resolução de conflitos tanto judicial como extrajudicial).

---

<sup>26</sup> Frade, Catarina (2003), *op cit*, (pág 123).

<sup>27</sup> *Ibidem*, (pág. 123).

Seguidamente, passar-se-á a destringir quais os meios de resolução e posteriormente, analisar-se-á qual o mais apropriado dada as características do litígio, verificando-se a oferta dos meios disponíveis e quais as características sociais e jurídicas da comunidade onde se encontra inserido<sup>28</sup>.

## 2.2 Tipos de conflitos

Os modelos correntes de conflitos incluem o escopo do problema dos conflitos. Estes são percebidos como mais sérios quando envolvem um largo número de pessoas, ou quando se concretizam numa série de eventos influenciadores de um grande número de indivíduos. Esta será a variável estudada, medição da gravidade do conflito em questão, sendo necessário, primeiro, analisar qual o tipo em causa.

Os conflitos intrapessoais ocorrem quando uma pessoa se encontra em conflito consigo mesma<sup>29</sup>. Estes acontecem nas nossas próprias cabeças. Envolvem bastantes fatores de personalidade, tais como os próprios pensamentos, crenças, valores e princípios. Estes podem aparecer em diferentes escalas e podem afetar as tomadas de decisão de cada um, em inúmeros ramos. Este tipo, no seu maior grau, culmina em situações de depressão. No entanto, tem vindo a ser estudado pela Psicologia, sendo que, com o acompanhamento adequado, é possível conseguir crescer e aprender com este tipo de conflitos.

Segundo Daniel Oliveira (2003)<sup>30</sup> existem diversos tipos de conflitos intrapessoais, que passaremos a citar:

– *atração-atração* – ocorrem quando temos que escolher perante duas situações atraentes, sendo que, para aceitar uma, devemos rejeitar a outra, já que não podem ser realizadas de maneira simultânea. Este tipo de conflito implica, necessariamente, uma escolha por parte do interessado, que muitas vezes se encontra em estado de indecisão perante as duas alternativas<sup>31</sup>.

– *repulsão-repulsão* – surge quando se está perante duas alternativas desagradáveis, existindo vontade em rejeitar as duas, no entanto o mesmo sofre, dificuldades em fazê-lo

---

<sup>28</sup> Daniel, O. (2003, 10). Diferentes formas de lidar com os conflitos interpessoais, disponível em <https://student.dei.uc.pt/dcoliv/downloads/ConflitosInterpessoais.pdf> (consultado em 06, 2018).<sup>28</sup> Este instituto difere assim dos conflitos interpessoais que acontecem entre duas ou mais pessoas.

<sup>29</sup> *Idem*, (pág. 12).

<sup>30</sup> *Idem*, (pág. 15).

<sup>31</sup> *Idem*, (pág. 19).

simultaneamente. Quando este permanece indeciso, algumas das decisões impor-se-á. Saliente-se que este tipo é complexo, dificultando a resolução, pois dever-se-á tomar em consideração que nenhuma das opções será agradável para o tomador da decisão<sup>32</sup>.

– *atração-repulsão* – neste tipo de conflitos, a pessoa encontra-se em situações de decisão, tanto vantajosas como desvantajosas. Sendo assim, o indivíduo, deverá tomar uma decisão se quer aproximar-se ou afastar-se. Estas situações tanto causam atração ao indivíduo como receio.<sup>33</sup>

Os conflitos interpessoais relacionam-se diretamente com certas causas, que já têm vindo a ser estudadas<sup>34</sup>: frustração por parte de uma/ambas as partes; diferenças ao nível da personalidade; objetivos diferentes; diferenças ao nível das crenças e valores. Estes, acontecem sempre entre duas partes opostas, entre dois ou mais indivíduos. Normalmente, relacionam-se com os traços de personalidade de cada um. Cada ser individual terá sempre incompatibilidades de opiniões/personalidade com outros. Esta situação considera-se natural quando é gerida positivamente, determinando mesmo o desenvolvimento pessoal e das relações com os outros. Concluindo, um conflito bem gerido, reveste um carácter lúdico e visa a progressão<sup>35</sup>.

### **2.3 Diferentes estratégias de lidar com conflitos. Estilos de negociação.**

Para conseguirmos resolver um determinado conflito, devemos encontrar um quociente mental em que o *a* corresponde aos desejos e vontades do próprio e o *b* equivale aos desejos e vontade da contraparte. Estes dois eixos variam consoante o estilo de negociação das partes, sendo importante fazer referência aos mesmos:<sup>36</sup>

– Esquivo: neste, o indivíduo faz tudo para evitar qualquer tipo de confronto. Esta atitude conforma um espírito de resignação e de autossacrifício. Estes tendem a evitar situações conflituosas, demonstrando um comportamento que não gosta de lidar com este tipo de circunstâncias. Desta maneira, não existe nem satisfação do próprio interesse nem da

---

<sup>32</sup> *Ibidem*

<sup>33</sup> *Ibidem*

<sup>34</sup> (2012, 11). Causas dos conflitos interpessoais mais frequentes. Consultado em 06, 2018, em <https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/49585/modscorm/content/0/con05/01con05d.htm>

<sup>35</sup> Daniel, O, *op.cit.*, (pág. 20).

<sup>36</sup> Causas dos conflitos interpessoais mais frequentes, *op.cit.*

contraparte. Salientem-se alguns comportamentos políticos que espelham este tipo de atitude, nomeadamente o recuo diplomático<sup>37</sup>.

Uma abordagem totalmente diferente passará, então, pelo enfrentamento do conflito. Este confronto entende-se como resultado da adoção de três diferentes tipos de estratégias que podem ser agrupadas em distintas categorias:

– Estratégia *ganhar perder*, ou “win to loose” - esta fundamenta-se no facto ou numa relação, em que uma das partes, porque é mais forte que a outra, exerce a sua autoridade para remover o conflito. Esta é uma das estratégias mais comuns usadas pelos indivíduos, mas, muitas vezes, não é a mais adequada. Especificando enquadram-se neste grupo de estratégias as situações hierárquicas de empregador/trabalhador, aluno/professor, pai/filho<sup>38</sup>. Associa-se a um estilo de negociação *competitivo*, em que uma das partes se mostra pouco cooperante. O principal objetivo do interessado será o de maximizar o seu próprio ganho, com a consequente minimização do ganho da outra parte. Normalmente, o competitivo usa as suas habilidades de argumentação, o seu estatuto social ou qualquer outra vantagem para conseguir demonstrar domínio. Também inserimos nesta estratégia o estilo *acomodativo*, em que uma parte demonstra um comportamento que será classificado como o inverso do competitivo. Esta situação ocorre quando uma parte negligencia o seu próprio ganho, maximizando o ganho da contraparte, de maneira a conseguir alcançar uma solução, existindo aqui um conceito de autossacrifício. Geralmente, esta parte demonstra caridade e generosidade para com os outros e facilmente obedece aos desejos da contraparte.

– Estratégia *perder/perder* – em que nenhuma das partes sai satisfeita do conflito, mas simplesmente nenhuma delas se abstém da vitória, não permitindo ninguém ganhar. Este tipo de comportamento deve ser evitado, pois apenas permite que as partes tentem impedir uma vitória e não remediar o problema em causa<sup>39</sup>. Poderemos inserir neste estilo o esquivo acima especificado.

– Estratégia *ganhar/ganhar* – esta estratégia, usada na resolução de conflitos, implica, necessariamente, que o conflito tenha que ser resolvido e que as partes se

---

<sup>37</sup> *Ibidem*

<sup>38</sup> Novais, P, Carneiro, D, Andrade, F, Gomes, M, Neves J, *op.cit.*

<sup>39</sup> *Ibidem*.

disponibilizem a confrontar diferentes perspectivas e encontrem a pré-disposição para fazer algumas cedências, ou seja, todas as pessoas implicadas devem sugerir alternativas ao problema. Quanto maior for o número de alternativas, maior probabilidade será a de as partes entrarem em acordo e conseguirem acertar as suas desavenças.<sup>40</sup>

Uma pessoa colaborativa será oposta ao esquivo. Neste estilo, as partes demonstram a vontade de trabalhar com a contraparte, de maneira a encontrarem soluções que possam vir a ser interessantes para ambas. Isto implica que a parte interessada deverá enfrentar aquilo que a outra parte deseja e o que ela receia e explorar a disputa para encontrar o acordo.<sup>41</sup>

Uma pessoa compromissiva integra-se no grupo de pessoas com estratégias ganhar/ganhar. Esta tentará, normalmente, encontrar uma solução rápida e satisfatória que poderá vir a satisfazer ambos os interesses. Este estilo de resolução de conflitos encara-se como intermediário entre o estilo competitivo e o acomodativo. Uma parte compromissiva coloca as diferenças entre duas posições distintas de maneira a conseguir encontrar algumas zonas de possível acordo.<sup>42</sup>

De maneira oposta, considera-se que os conflitos organizacionais têm origem em estruturas organizacionais. Estes tipos de conflitos devem ser efetivos e substantivos, consistindo no motor de arranque de uma grande parte dos conflitos. Estes existem por inúmeros motivos, nomeadamente a integração das pessoas em diferentes níveis societários e derivam de fatores sociais. Anteriormente as organizações estaduais encontravam-se em polos distantes e com pouca informação, existindo limitações ao nível da comunicação. Agora, com a sociedade em rede e com o surgimento de novas e diferentes perspectivas de valores, surgem novos conflitos organizacionais.

Este conjunto de conceitos é relevante para um melhor entendimento do conceito de conflito e para futura análise das diferentes posições que um indivíduo toma, numa situação de discrepância. Deste modo, na pesquisa anexada, tentar-se-á perceber qual o estado de

---

<sup>40</sup> Daniel, O, *op.cit.*, (pág. 32).

<sup>41</sup> *Ibidem*, (pág. 20).

<sup>42</sup> *Idem* (pág. 23).

conflito das partes e qual a sua pré-disposição para entrarem em acordo ou até se as duas partes se encontram tão distantes que se deverá recorrer diretamente aos Tribunais Arbitrais.<sup>43</sup>

## 2.4 Órgãos judiciais de resolução de conflitos

Antes de nos pronunciarmos relativamente aos órgãos de resolução extrajudicial de conflitos far-se-á referência momento inicial aos órgãos judiciais de conflito. Segundo um conjunto de informações fornecidas pela Lei da Organização Judiciária, 62/2013 de 26 de agosto no ano atual em Portugal, os tribunais dividem-se pelas seguintes categorias:<sup>44</sup>

- Tribunal Constitucional - é o tribunal com competência específica para administrar a justiça em matérias de natureza jurídico constitucional, tendo como principais funções a apreciação da inconstitucionalidade e a ilegalidade nos termos dos arts. 277º e 283º da CRP<sup>45</sup>. Desempenha um papel de particular importância, uma vez que atua como garante da Constituição da República Portuguesa, verificando, em último grau, se as normas jurídicas respeitam a mesma. Para além disso, tem também competências relacionadas com o processo eleitoral e com os partidos políticos, nomeadamente o seu funcionamento. É composto por treze juizes (dez designados pela AR e três cooptados por estes) e a sua competência, organização e funcionamento resultam do previsto na CRP.

- Tribunal de Contas - é o órgão supremo de fiscalização da legalidade das contas das despesas públicas e de julgamento das contas que a submetidas competindo-lhe, nomeadamente, o que está previsto no art.º 214 da CRP. Em 2016, registava-se no Tribunal de Contas uma percentagem de 88% de processos visados e apenas uma pequena percentagem (1%) com recusa de visto<sup>46</sup>. Este Tribunal tem jurisdição de controlo financeiro ao nível nacional, como a nível internacional (art.º 1, n.º 2, da LOPTC).

- Tribunais Judiciais - correspondem aos tribunais com maior número de processos no nosso país e têm competência para julgar a grande maioria dos litígios entre cidadãos e/ou empresas. Das decisões dos tribunais judiciais de 1ª instância é possível,

---

<sup>43</sup> *Ibidem*.

<sup>44</sup> (2016, 01) "Os números da justiça".. DGPJ.Consultado em 10, 2018, de [http://www.dgpi.mj.pt/sections/informacao-e-eventos/2017/os-numeros-ajustica/downloadFile/attachedFile\\_f0/Os\\_numeros\\_Justica\\_2016.pdf?nocache=1513263707.56](http://www.dgpi.mj.pt/sections/informacao-e-eventos/2017/os-numeros-ajustica/downloadFile/attachedFile_f0/Os_numeros_Justica_2016.pdf?nocache=1513263707.56)

<sup>45</sup> Pais, J. (2016, 10). Tribunal Constitucional. Ministério Público. Consultado em 06, 2018, de <http://www.ministeriopublico.pt/pagina/tribunal-constitucional-0>.

<sup>46</sup> (2016, 01) "Os números da justiça".DGPJ.op.cit.

nalguns casos, recorrer para um dos tribunais da Relação (que são 5 e estão localizados em Lisboa, Porto, Coimbra, Évora e Guimarães) e, desses, para o Supremo Tribunal de Justiça<sup>47</sup>.

Tanto os Tribunais Cíveis, como os Tribunais Criminais, incluem diferentes fases<sup>48</sup> de procedimentos. Geralmente, os processos iniciam-se quando uma das partes submete o seu pedido em conjunto com a causa de pedir, seguida de uma fase que coloca em evidência os mesmos. Subsequentemente, no julgamento, formula-se a sentença. Finalmente, as partes podem recorrer da decisão judicial<sup>49</sup>.

- Tribunais Administrativos e Fiscais - são os tribunais competentes na maior parte dos casos em que uma das partes é o Estado ou outra entidade pública. Das decisões dos 16 tribunais administrativos e fiscais de 1ª instância é possível, nalguns casos, recorrer para um dos 2 tribunais Centrais Administrativos (localizados em Lisboa e Porto) e daí para o STA. Estes empregam 712 funcionários em Portugal<sup>50</sup>.
- Julgados de Paz - são entidades competentes para resolver alguns litígios da competência dos tribunais judiciais, desde que o valor da causa não seja superior a 15 000€. Os JP têm uma filosofia que privilegia uma relação de proximidade e informalidade com os cidadãos a que eles recorrem. Neste momento existem 25 JP em funcionamento em Portugal<sup>51</sup>.
- Tribunais Arbitrais - são tribunais privados. Se em causa estiver um direito a que a parte possa renunciar, estas podem optar por escolher um ou mais árbitros para decidirem o caso, em vez de recorrerem ao tribunal do Estado. A decisão dos árbitros produz os mesmos efeitos que uma sentença de tribunal.

---

<sup>47</sup> *Ibidem*.

<sup>48</sup> Carvalho, F. (2018).. *op cit*, (pág. 389). “...Existem dois tipos de procedimentos cíveis: o declarativo e o executivo. De acordo com o CPC, o tribunal pode decidir sobre litígios levantados pelas partes, assim como sobre factos instrumentais, complementares ou notórios que vieram a ser apontados pelas partes...”

<sup>49</sup> *Ibidem*.

<sup>50</sup> (2016, 01) “Os números da justiça”, *op cit*.

<sup>51</sup> *Ibidem*



## CAPÍTULO III - RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS (RAL)

### 3. ANTECEDENTES DOS MEIOS RAL

A administração da justiça, em Portugal tem estado em constante, crescente, acelerada e permanente mutação. O mundo do Direito foi estendido a vários ramos que, anteriormente, não eram regulados tais como os transportes<sup>52</sup>, a saúde<sup>53</sup>, o urbanismo e, finalmente, o consumo.<sup>54</sup>

O primeiro Centro de Arbitragem de Consumo (CACCL) foi inaugurado em 1989 sendo que a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC, doravante) não é nenhum instituto recente em Portugal.<sup>55</sup>

Em Portugal, a maioria dos litígios resolve-se através de sistemas legais, suportados por uma enorme rede de órgãos judiciais, tribunais com regras processuais específicas e complexas; no entanto, a falta de eficiência dos sistemas públicos e o número crescente de disputas contribuíram para que a Arbitragem e outros métodos de resolução alternativa aumentassem significativamente<sup>56</sup>.

Em Portugal, existem três níveis de jurisdição: numa primeira instância, os tribunais e, noutra, os tribunais superiores. Os de primeira instância são especializados em determinadas matérias, tais como civil, comercial, laboral, familiar e direitos de propriedade intelectual<sup>57</sup>.

---

<sup>52</sup> Antunes, J. (2009, 02). Do monopólio ao mercado condicionado: O conflito estrada e caminho de ferro nos fundos documentais do IMTT. Cuartas Jornadas Archivo y Memoria.

Consultado em 03, 2018 em <http://www.docutren.com/archivoymemoria/ArchivoyMemoria2009/index.asp> “...Em Portugal, como quase em toda a Europa, a partir de 1930 a concorrência rodoviária no sector dos transportes irá provocar a designada Questão Ferroviária...”

<sup>53</sup> Anjos, J. (2016, 12). Regulação no Setor da Saúde: Análise de Direito Comparado Portugal, Reino Unido, França e Espanha. CEDIPRE ONLINE 26. Consultado em 06, 2018 em [https://www.fd.uc.pt/cedipre/wp-content/uploads/pdfs/co/public\\_26.pdf](https://www.fd.uc.pt/cedipre/wp-content/uploads/pdfs/co/public_26.pdf) “...A regulação no setor da saúde pode, portanto, ser definida como “qualquer ação social que exerce influencia, direta ou indiretamente, sobre o comportamento e funcionamento do pessoal do sistema de saúde e/ou das organizações integrantes” e que pode ser alcançada seguindo estratégias distintas, como a descentralização, auto-regulação supervisionada, acreditação ou através da criação de agências reguladoras independentes ou autoridades administrativas independentes...”

<sup>54</sup> Pedroso, J. (2004, 01). As crises e a reforma da Justiça. JanusOnline, (pág. 1-5).

<sup>55</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J. (2017). Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (1 ed., Vol., pág. 14). Coimbra, Portugal: Almedina.

<sup>56</sup> Carvalho, F. (2018). The Dispute Resolution Review (10 ed., Vol., pág. 408). Derbyshire, Great Britain: Damien Taylors.

<sup>57</sup> *Ibidem*.

Segundo Fernando Viana (2015)<sup>58</sup> “Se a conflitualidade não pára de crescer nas sociedades desenvolvidas modernas, temos fatalmente que falar na forma de resolvê-la, ou seja na Administração da Justiça”.

Em Portugal, existiram diversos fatores que permitiram a consolidação dos meios de RAL no ordenamento jurídico português. O primeiro a ser apontado pela doutrina foi a lentidão da justiça portuguesa. Neste sentido, o principal objetivo destes meios será retirar trabalho aos tribunais judiciais. Faremos agora referência à crise apontada ao mundo do Direito e da justiça, como um dos marcos históricos que permitiu a consolidação destes meios.

O grande problema da resolução judicial em Portugal consiste na morosidade processual<sup>59</sup>. Nos últimos anos, tem vindo a existir uma crescente preocupação estadual, em emendar o sistema legal, não implementando regras processuais, mas melhorando a infraestrutura dos anteriores (novos Tribunais, novas tecnologias), e modificando a estrutura judicial, com o intuito de administrar e melhorar o nível de efetividade e especialização dos tribunais e dos juízes. Nenhuma reforma maioritária foi feita em 2017.

Neste sentido, 2016 foi um ano de estabilização da legislação que tem vindo a ser acrescentada desde 2013 e 2014. Esta legislação, apesar dos esforços, ainda não mostrou ser totalmente eficaz na resolução da morosidade<sup>60</sup> dos procedimentos processuais, como era expectável, com a exceção dos procedimentos nos tribunais de 1<sup>a</sup> instância<sup>61</sup>.

---

<sup>58</sup> Viana, F. (2015). A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação - O caso particular da resolução de conflitos em Portugal e na Internet (ed., Vol., pág. 21-25). Braga, Universidade do Minho - Escola de Direito.

<sup>59</sup> Santos, B. (1999, 12). Relatório Breve do Observatório Permanente da Justiça Portuguesa sobre Bloqueios ao Andamento do Processo e Propostas de Solução. Universidade de Coimbra. Consultado em 03, 2018, de “...A construção teórica da duração dos processos deve distinguir a duração necessária do processo – o “prazo razoável” necessário à defesa dos direitos individuais e coletivos dos cidadãos – da morosidade, ou seja toda a duração irrazoável ou excessiva do processo desnecessária à proteção das partes intervenientes. A duração necessária do processo deveria corresponder à duração legal do processo. No entanto, de acordo com investigação anterior, a própria lei é, em muitos tipos de processos, causadora de morosidade. Assim, a duração legal, poderá equivaler à duração necessária ou incluir para além desta, procedimentos processuais que venham a ser qualificados num determinado momento como de morosidade legal (excesso de formalismo ou formalismo desnecessário)...”

<sup>60</sup> Carvalho, F, *op cit.*. “... no ano de 2016 assistimos a uma desinstitucionalização de aproximadamente 20 Tribunais de 1<sup>a</sup> instância. Em áreas rurais estes foram fechados devido ao número reduzido de procedimentos judiciais. Ainda é muito cedo para saber o quão eficiente esta medida provará ser. No entanto, isto parece ser uma medida política, com o intuito de satisfazer as comunidades locais que ter um grande impacto no funcionamento do sistema. Aconteceu também um grande aumento das disputas, sendo que uma grande causa foi a medida aplicado ao Banco de Espírito Santo pelo Banco de Portugal. Também contribuindo para este aumento constante das disputas civis nos Tribunais Portugueses são as disputas formadas pela empresa Portugal Telecom, prioritariamente devido às suas medidas com as comunicações Brasileiras...”

<sup>61</sup> *Ibidem*.

A DGPJ, em 2016, publicou os principais indicadores estatísticos dos dados da justiça estadual. Os tribunais judiciais empregam 10.294 funcionários. Em 2016, em média, cada juiz possuía 339 processos entrados, 440 processos findos e 680 processos pendentes a 31 de dezembro. Já em relação a Magistrados do Ministério Público, estes, em média, detinham 308 processos entrados, 311 findos e 135 pendentes a 31 de dezembro. Já os funcionários Judiciais tinham, em 31 de dezembro de 2016, 208 processos pendentes<sup>62</sup>.

O saldo processual<sup>63</sup> nos tribunais judiciais de 1ª instância (2007 a 2016) é superior ao número de processos entrados durante os anos 2007, 2008, 2013, 2014, 2015, 2016. Por isso, o saldo processual durante esses anos é favorável, tendo-se traduzido numa redução do número de processos pendentes<sup>64</sup>.

Em muitos Estados Membros, a afirmação de que “na prática, o procedimento RAL, não tem de ser muito mais curto do que teria sido num Tribunal Judicial” não é totalmente correta. Por um lado, a grande maioria dos conflitos de consumo nunca chega um tribunal judicial. Por outro lado, mesmo com extensões do prazo, o processo de RALC, será, certamente, muito mais rápido do que um processo num tribunal judicial.<sup>65</sup>

O processo de reclamação dura desde o momento da sua apresentação até ao seu arquivamento (60 dias). Este tipo de processo deve ser decidido no prazo máximo de 90 dias, sendo que este prazo decorre a partir da data em que o CA recebe o processo de reclamação completo, podendo este ser prorrogado por qualquer entidade de RAL, no máximo por duas vezes, por períodos da mesma duração, caso o litígio revele complexidade de resolução.<sup>66</sup>

Os tribunais, habitualmente encontram-se numa posição muito afastada do cidadão comum, sendo indispensável o recurso a uma terceira parte, mandatário ou advogado, para que as partes consigam fazer valer os seus interesses. No ordenamento jurídico português, o nosso sistema jurídico está assente na representação obrigatória.<sup>67</sup> Mesmo que um dos

---

<sup>62</sup> (2016, 01). Os números da Justiça em 2016, *op cit...*

<sup>63</sup> O saldo processual consiste na diferença entre o número de processos entrados e o número de processos resolvidos.

<sup>64</sup> *Ibidem*.

<sup>65</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit.* (pág. 16).

<sup>66</sup> Santos, B. (2005, 12). Funcionamento do Centro / Informações. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Vale do Ave. Consultado em 03, 2018, de <https://www.triave.pt/procedimentos/>

<sup>67</sup> Viana, F. (2015). A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação - O caso particular da resolução de conflitos em Portugal e na Internet (pág. 21-25). Braga, Universidade do Minho - Escola de Direito.

interessados não consiga contratar um advogado, o Estado concede patrocínio judiciário<sup>68</sup> – processos oficiosos. O sistema judiciário português é de tamanha complexidade e de tal forma abrangente que seria praticamente impossível para o cidadão a questão da autorrepresentação.<sup>69</sup>

No entanto, o cerne desta questão passará, indubitavelmente, pela antecipação, sendo que a questão da conflitualidade tem de ser analisada através de uma perspetiva real. Tem-se vindo a considerar que a justiça assenta em três pilares essenciais, nomeadamente a formulação de sentenças justas, o seu custo e a sua celeridade processual. Em prol da boa administração da justiça, esta deve conseguir gerir estas três dimensões de maneira eficaz e em relativamente pouco tempo.<sup>70</sup>

Tanto Portugal, como Espanha e até Itália, têm vindo a ser duramente criticados em relação a certos aspetos reguladores dos órgãos jurisdicionais, tais como a sua morosidade, os seus custos, a sua falta de responsabilidade, transparência e inclusive a total dispensa da participação das partes para auto conformação do litígio.<sup>71</sup>

### 3.1 Antecedentes Europeus

A União Europeia, desde a sua origem, tem vindo a impor um conjunto de valores plasmados como princípios fundamentais, nomeadamente a dignidade do ser humano<sup>72</sup>, a liberdade<sup>73</sup>. Outros princípios estabelecidos relacionam-se com a democracia<sup>74</sup>, igualdade<sup>75</sup>,

---

<sup>68</sup> Art.º 32/1 CRP “... O processo criminal assegura todas as garantias de defesa, incluindo o recurso.” Art.º 32/1 CRP “...O arguido tem direito a escolher defensor e a ser por ele assistido em todos os atos do processo, especificando a lei os casos e as fases em que a assistência por advogado é obrigatória...”

<sup>69</sup> Saliente-se que no art.º 62.º, n.º 1, do CPP, estatui-se que o arguido pode, em qualquer fase do processo, constituir advogado, dispondo o n.º 2 do mencionado normativo que se o arguido tiver mais do que um defensor, as notificações deverão ser dirigidas àquele que houver sido indicado em primeiro lugar no ato de constituição.

<sup>70</sup> Pedroso, J. (2004, 01). As crises e a reforma da Justiça. JanusOnline, (pág. 1-5).

<sup>71</sup> *Ibidem*.

<sup>72</sup> (2019, 01). A UE em poucas palavras. União Europeia. Consultado em 03, 2018, de [https://europa.eu/european-union/about-eu/eu-in-brief\\_pt](https://europa.eu/european-union/about-eu/eu-in-brief_pt) “...A dignidade do ser humano é inviolável. Deve ser respeitada e protegida, constituindo a base de todos os direitos fundamentais...”

<sup>73</sup> A UE em poucas palavras. União Europeia, *op cit*, “...A liberdade de circulação confere aos cidadãos europeus o direito de viajarem e residirem onde quiserem no território da União. As liberdades individuais, como o respeito pela vida privada, as liberdades de pensamento, de religião, de reunião, de expressão e de informação, são consagradas na Carta dos Direitos Fundamentais da UE.

<sup>74</sup> A UE em poucas palavras. União Europeia, *op cit*, “...O funcionamento da União assenta na democracia representativa. Ser cidadão europeu também confere direitos políticos: todos os cidadãos europeus adultos têm o direito de se apresentar como candidatos e de votar nas eleições para o Parlamento Europeu. Os cidadãos europeus têm o direito de se apresentar como candidatos e de votar no seu país de residência ou no seu país de origem...”

<sup>75</sup> A UE em poucas palavras. União Europeia, *op cit*, “...A igualdade implica que todos os cidadãos têm os mesmos direitos perante a lei. O princípio da igualdade entre homens e mulheres está subjacente a todas as políticas europeias e é a base da integração europeia, aplicando-

Estado de Direito<sup>76</sup> e respeito pelos Direitos Humanos<sup>77</sup>, definidos tanto no Tratado de Lisboa, como na Carta dos Direitos Fundamentais. Na UE, nos mesmos diplomas, foram definidos um conjunto de objetivos que passar-se-ão a enunciar:<sup>78</sup>

- Promoção da paz e manutenção do bem-estar dos seus cidadãos.
- Garantias de liberdade, segurança e justiça internacionais.
- Favorecimento do desenvolvimento sustentável.
- Luta contra a exclusão social
- Promoção do progresso científico e tecnológico
- Reforço da coesão económica, social e territorial, respeitando os princípios de solidariedade europeus
- Estabelecer uma moeda única

A União Europeia, na Carta dos Direitos Fundamentais, postula o princípio do acesso à justiça. Com o intuito de concretização da sentença justa, a CE redigiu vários diplomas, de transposição obrigatória<sup>79</sup>, após breve conceptualização de cada um dos princípios.

O direito fundamental encara a justiça como um procedimento justo e equitativo. Neste sentido, a Comissão tomará em consideração tanto os bens morais, como a paz individual e constitucional do estado de direito democrático. Neste sentido, políticas sociais estarão em harmonia com as razões governamentais e com a sua compreensão dos conflitos sociológicos<sup>80</sup>.

---

se em todas as áreas. O princípio da remuneração igual para trabalho igual foi consagrado no Tratado em 1957. Apesar de continuarem a existir desigualdades, a UE realizou progressos significativos...”

<sup>76</sup> A UE em poucas palavras. União Europeia, *op cit*, “...A UE assenta no Estado de Direito. Tudo o que a UE faz assenta em Tratados acordados voluntária e democraticamente pelos países que a constituem. O direito e a justiça são garantidos por um poder judicial independente. Os países da UE conferiram competência jurisdicional ao Tribunal de Justiça da União Europeia, cujos acórdãos devem ser respeitados por todos...”

<sup>77</sup> A UE em poucas palavras. União Europeia, *op cit*, “...Os direitos humanos são protegidos pela Carta dos Direitos Fundamentais da UE, que proíbe a discriminação em razão, designadamente, do sexo, origem étnica ou racial, religião ou convicções, deficiência, idade ou orientação sexual, e consagra o direito à proteção dos dados pessoais e o direito a acesso à justiça...”

<sup>78</sup> *Ibidem*

<sup>79</sup>(2018, 07). Diretivas da União Europeia. EUR-lex. Consultado em 09, 2018, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=LEGISSUM%3A114527> “... Para que uma diretiva produza efeitos a nível nacional, os estados membros têm que adotar uma lei que tenha como principal objetivo a sua transposição. Esta medida nacional deve prosseguir os objetivos definidos pela diretiva. As autoridades nacionais devem comunicar estas medidas à Comissão Europeia. A transposição tem de ser efetuada no prazo fixado aquando da adoção da diretiva (regra geral, no prazo de dois anos). Caso um país não proceda à transposição de uma diretiva, a Comissão pode dar início a um processo por infração e intentar uma ação contra o país em causa junto do Tribunal de Justiça da EU...”

<sup>80</sup> Pedroso, P. (2011). Acesso ao Direito e à Justiça: um direito fundamental em (des)construção. O caso do acesso ao Direito e à justiça da família e das crianças (ed., Vol. 1, pág. 6-10). Coimbra, Universidade de Coimbra.

De forma a conseguir impulsionar o aumento das trocas público-privadas, foram criados um conjunto de procedimentos gerais reguladores das atividades económicas internacionais. As leis reguladoras das trocas comerciais abrangem tanto as nacionais, como Estados Membros, desenvolvendo-se através de sistemas de resolução de disputas<sup>81</sup>. Estes servem para defender melhor os interesses dos Estados-Membros, assim como dos nacionais.

Os mercados de consumo têm vindo a adquirir um carácter cada vez mais transfronteiriço, permitindo um vasto número de consumidores, de diferentes lugares geográficos, a obtenção de vários produtos, através das trocas comerciais. Estes podem vir a sentir-se lesados por práticas abusivas<sup>82</sup> generalizadas por parte destas grandes indústrias. Alguns estudos feitos em diferentes Estados-Membros apontam para que inúmeras operadoras praticaram atos abusivos e de má-fé no mercado dos toques de telemóveis. Estes consistiam que, em 60% dos sítios Web controlados, a informação pré-contratual apresentou-se de forma dissimulada e em pequenos caracteres. Assim, apesar de estes serem anunciados como gratuitos, produziam vinculação contratual – gerando efeitos como contrato.<sup>83</sup>

Devido ao problema, tendencialmente crescente, de reparação dos crimes de consumo, a União Europeia criou um conjunto de normas reguladoras dos meios RAL. No que respeita a estas, será necessário reconhecer três etapas distintas no progresso da junção da UE aos mecanismos de resolução alternativa:<sup>84</sup>

– Primeira etapa: reconhecimento da questão e implementação de mecanismos não vinculativos<sup>85</sup>. Esta fase iniciou-se com a implementação do Livro Verde<sup>86</sup> sobre o acesso dos

---

<sup>81</sup> (2018, 09). Resolução alternativa de litígios/Resolução de litígios em linha. Plataforma de resolução de litígios em linha. Consultado em 10, 2018, de [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_pt.htm) “...Se tiver um litígio com um consumidor sobre uma compra em linha e preferir não recorrer à justiça, a resolução alternativa de litígios pode ser uma boa opção para conseguir uma solução rápida e barata. Esta plataforma pode ser utilizada pelos comerciantes para apresentar uma reclamação contra um cliente (por exemplo, por não pagamento) e pelos clientes para apresentar uma reclamação contra um comerciante. Trata-se de um espaço interativo, disponível em todas as línguas da UE e gratuito...”

<sup>82</sup> (2008). LIVRO VERDE sobre a tutela coletiva dos consumidores (ed., Vol., pág. 4). Bruxelas, Comissão Europeia. “... Os sectores em que os consumidores consideram mais difícil obter reparação no âmbito dos litígios de massa são os dos serviços financeiros (39% dos casos documentados), das telecomunicações (12%), dos transportes (8%), assim como o das viagens organizadas e do turismo (7%)<sup>10</sup>. Estes são sectores em que os consumidores participam cada vez mais em atividades transfronteiras...”

<sup>83</sup> *Ibidem*.

<sup>84</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J. (2017), *op cit*, (pág.19).

<sup>85</sup> *Ibidem*.

<sup>86</sup> Livro Verde (2008, 09). Glossário das Sínteses. Consultado em 10, 2018, de [https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/green\\_paper.html?locale=pt](https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/green_paper.html?locale=pt) Definição: “...Os Livros Verdes são documentos publicados pela Comissão Europeia destinados a promover uma reflexão a nível europeu sobre um assunto específico. Convidam, assim, as partes interessadas

consumidores à justiça que postula as normas de funcionamentos dos RAL no mercado único<sup>87</sup>. Passados uns anos, implementou-se a Recomendação 98/257/CE<sup>88</sup>, que estabelece quais os princípios aplicáveis e quais os órgãos responsáveis pela resolução dos litígios em causa. Nesta constam sete garantias mínimas que devem ser respeitadas pelas pessoas ou entidades, nomeadamente: independência, transparência, contraditório, eficácia, legalidade, liberdade e representação.<sup>89</sup>

– Segunda etapa: implementação de mecanismos vinculativos<sup>90</sup> com repercussões setoriais, aplicáveis tanto aos meios RAL como aos meios RALC (em certas e determinadas questões específicas)<sup>91</sup>. Implementa-se nesta fase a Diretiva 2001/31/CE<sup>92</sup> referente ao comércio eletrónico<sup>93</sup>, que faz alusão no seu art.º 17<sup>94</sup> à resolução extrajudicial de litígios. Note-

---

(organismos e particulares) a participar num processo de consulta e debate, com base nas propostas que apresentam. Os Livros Verdes podem, por vezes, constituir o ponto de partida para desenvolvimentos legislativos que são, então, expostos nos Livros Brancos...”

<sup>87</sup>(2018, 09). Mercado Interno. Glossário das Sínteses. Consultado em 10, 2018, de [https://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/internal\\_market.html?locale=pt&root\\_default=SUM\\_1\\_CODED%3D24](https://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/internal_market.html?locale=pt&root_default=SUM_1_CODED%3D24)“...O mercado interno da União Europeia é um mercado único onde é garantida a livre circulação de bens, serviços, capitais e pessoas e no qual os cidadãos podem viver, trabalhar, estudar ou fazer negócios livremente. Desde a sua criação, em 1993, o mercado único tornou-se mais aberto à concorrência, criou novos empregos e reduziu muitos obstáculos ao comércio. O Ato para o Mercado Único foi proposto em duas partes, em 2011 e 2012, ambas contendo propostas para explorar ainda mais as oportunidades concedidas pelo mercado único, a fim de impulsionar o emprego e de melhorar a confiança nas empresas europeias...”

<sup>88</sup> Recomendação da Comissão de 30 de março de 1998 relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo. Este documento foi publicado em conjunto com uma comunicação da Comissão sobre “A resolução extrajudicial dos conflitos de consumo”.

<sup>89</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 19)

<sup>90</sup> (2018, 09). Resolução alternativa de litígios/Resolução de litígios em linha. Plataforma de resolução de litígios em linha. Consultado em 10, 2018, de [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_pt.htm) “...A transposição tardia de diretivas por parte dos países da UE continua a ser um problema persistente, o que impede os cidadãos e as empresas de beneficiarem das vantagens tangíveis da legislação da UE. A UE estabeleceu o objetivo de reduzir o défice de transposição para 1 %. A tabela relativa à transposição das diretivas da UE sobre o mercado único, publicada pela Comissão Europeia em dezembro de 2016, mostra que 20 países não conseguiram alcançar este objetivo e que, no que diz respeito à legislação nacional, apenas um país conseguiu alcançar um défice de conformidade inferior ao valor de 0,5 % proposto no Ato para o Mercado Único de abril de 2011.

<sup>91</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J. (2017), *op cit*, (pág. 19).

<sup>92</sup> Diretiva 2001/31/CE Ponto 7): “...A fim de garantir a segurança jurídica e a confiança do consumidor, é essencial que a presente diretiva estabeleça um quadro geral claro, que abranja certos aspetos legais do comércio eletrónico no mercado interno...”

<sup>93</sup> Diretiva 2001/31/CE Ponto 1: “...A União Europeia pretende estabelecer laços cada vez mais estreitos entre os Estados e os povos europeus, com o objetivo de garantir o progresso económico e social. Nos termos do n.º2 do art.º14 do Tratado, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas, no qual é assegurada a livre circulação de mercadorias e serviços, bem como a liberdade de estabelecimento. O desenvolvimento dos serviços da sociedade da informação no espaço sem fronteiras internas é essencial para eliminar as barreiras que dividem os povos europeus...”

<sup>94</sup> Art.º 17: Os Estados-Membros devem assegurar que, em caso de desacordo entre o prestador de um serviço da sociedade da informação e o destinatário desse serviço, a sua legislação não impeça a utilização de mecanismos de resolução extrajudicial disponíveis nos termos da legislação nacional para a resolução de litígios, inclusive através de meios eletrónicos adequados. 2. Os Estados-Membros incentivarão os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial, designadamente dos litígios de consumidores, a que funcionem de forma a proporcionar

se que o desenvolvimento do comércio eletrônico facilitará oportunidades de empregabilidade para os Estados-Membros. Esta fase fica também marcada pela Diretiva 2008/52/CE<sup>95</sup>, que formaliza quais os aspetos mais relevantes da mediação<sup>96</sup> em matéria civil e comercial.<sup>97</sup> Note-se que, nesta altura, o TJUE também foi requisitado para pronunciar-se em diversas ocasiões sobre os meios RAL, nomeadamente no Ac. do TJUE de 18/03/2010<sup>98</sup>. Estabelece que o regime de mediação obrigatória italiano era conforme ao direito comunitário. Este mesmo órgão, no Ac. do TJUE de 26/10/2006, conclui também que os consumidores não estão vinculados a utilizar um meio de RALC, considerando as cláusulas contratuais neste sentido abusivas<sup>99</sup>.

– Terceira fase: adoção e implementação de ferramentas vinculativas em todos os Estados Membros<sup>100</sup>. Esta começa com a Comunicação datada de 13 abril de 2011 “Doze Alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua”<sup>101</sup>. Estes meios devem ser céleres (pp. 3 e 4), gratuitos ou de custos reduzidos, simplicidade e transparência.<sup>102</sup>

Na União Europeia, um dos seus principais objetivos previamente declarados da legislação contratual, consiste em assegurar o funcionamento do mercado interno, o qual compreende um espaço sem fronteiras, no qual é garantida a livre circulação das mercadorias, pessoas, serviços e capitais (art.º 26/2 TFUE).<sup>103</sup> Segundo o art.º 114/3 do TFUE “A Comissão, nas suas propostas em matéria de saúde, de segurança, de proteção do ambiente e de defesa

---

adequadas garantias de procedimento às partes interessadas. 3. Os Estados-Membros incentivarão os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios a informar a Comissão das decisões significativas tomadas relativamente aos serviços da sociedade da informação, bem como das práticas, usos ou costumes relativos ao comércio eletrónico.

<sup>95</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J. (2017), *op cit*, (pág. 20). “Esta não é uma diretiva referente a um sector específico da atividade económica, mas um diploma que regula especificamente um dos meios de RAL, que harmoniza as normas a nível europeu...”.

<sup>96</sup> Diretiva 2008/52/CE de 21 de maio de 2008 Art.º 1 “... O objetivo da presente diretiva consiste em facilitar o acesso à resolução alternativa de litígios e em promover a resolução amigável de litígios, incentivando o recurso à mediação e assegurando uma relação equilibrada entre a mediação e o processo judicial. A presente diretiva é aplicável aos litígios transfronteiriços em matéria civil e comercial, exceto no que se refere aos direitos e obrigações de que as partes não possam dispor ao abrigo do direito aplicável. Não abrange, nomeadamente, as matérias fiscais, aduaneiras ou administrativas, nem a responsabilidade do Estado por atos ou omissões no exercício da autoridade do Estado...”

<sup>97</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J. (2017), *op cit*, (pág. 20).

<sup>98</sup> *Idem*, (pág. 21).

<sup>99</sup> *Idem*, (pág. 21).

<sup>100</sup> *Idem*, (pág. 19).

<sup>101</sup> *Idem*, (pág. 21).

<sup>102</sup> *Idem*, (pág. 21).

<sup>103</sup> *Idem*, (pág. 14).

dos consumidores, basear-se-á num nível de proteção elevado, tendo nomeadamente em conta qualquer nova evolução baseada em dados científicos”<sup>104</sup>.

Desde 1982 que em Portugal, existem referências aos direitos dos consumidores.<sup>105</sup> Em conformidade com o art.º 60 CRP “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos bem como à reparação dos danos”.

A nível europeu, tem vindo a ser considerado que, para tornar o direito dos contratos europeus – direito do consumo – mais eficaz, será necessária a existência de meios de resolução de litígios, simples, eficientes, rápidos e de baixo custo.<sup>106</sup> A 21 de maio de 2013, foi criada a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RALC), e o Regulamento nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento RLL)<sup>107</sup>.

Devido a este enorme desenvolvimento de leis referentes às trocas internacionais, foi uma preocupação do legislador conferir uma maior proteção ao consumidor. Na Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece-se os pilares basilares de meios de Resolução Alternativa de Conflitos<sup>108</sup>.

Segundo o art.º 26/2 do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras no qual será assegurada a livre circulação de mercadorias e serviços<sup>109</sup>. Considera-se, assim, que estas normas têm um duplo objetivo, tanto no seu sentido estrito, como na sua

---

<sup>104</sup> O legislador confere uma dupla proteção ao consumidor criando o Título XV do TFUE totalmente dedicado aos meios de defesa do consumidor. Art.º 169: “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.”

<sup>105</sup> *Idem*, (pág. 14).

<sup>106</sup> *Idem*, (pág. 15).

<sup>107</sup> *Idem*, (pág. 15).

<sup>108</sup> Vieira, A. (2017). Direito da União Europeia Elementos do Direito e Políticas da União. (Vol. 1, pág. 568). Coimbra, Almedina” No mesmo sentido escrevem os Dr.ºs Fernando Gravato Morais e Isabel Méneres dos Santos: As normas que visam a proteção do consumidor no mercado interno têm além do seu objetivo imediato, um objetivo mais amplo no quadro da União Europeia.

<sup>109</sup> Alterada pela Diretiva 2011/83/CE que estabelece logo no seu primeiro ponto 1) que esta regula a proteção conferida aos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu relativa à proteção dos consumidores em matérias de contratos à distância consagram um determinado número de direitos contratuais dos consumidores. Esta diretiva tem por objetivo proteger os consumidores e as pessoas que exercem uma atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal, bem como os interesses do público em geral, contra a publicidade enganosa e suas consequências desleais, e estabelecer as condições em que a publicidade comparativa é considerada lícita – art. 1º do mesmo Diploma.

aceção mais ampla<sup>110</sup>. Concordamos com esta perspetiva, pois têm vindo a ser criados inúmeros diplomas no quadro Europeu com o principal objetivo de defesa do consumidor que passaremos a especificar:

– Diretiva 84/450/CEE<sup>111</sup>, de 10 de setembro de 1984, relativa à publicidade enganosa e comparativa.

– Diretiva 85/374/CEE, de 25 de julho de 1985, relativa à responsabilidade decorrente de artigos defeituosos.<sup>112</sup>

– Diretiva 93/13/CE, de 15 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores.<sup>113</sup>

– Diretiva 98/6/CE, de 16 de fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicações de preços dos produtos oferecidos aos consumidores.<sup>114</sup>

– Diretiva 2005/29/CE, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.<sup>115</sup>

– Diretiva 2009/22/CE de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores.<sup>116</sup>

---

<sup>110</sup> Vieira, A., *op cit*, (pág. 568)

<sup>111</sup> Diretiva do Conselho de 10 de setembro de 1984 relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados membros em matéria de publicidade enganosa sendo que a presente diretiva tem por objetivo proteger os consumidores e as pessoas que exercem uma atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal, bem como os interesses do público em geral, contra a publicidade enganosa e as suas consequências desleais art. °1.

<sup>112</sup> Diretiva 85/374/CEE do Conselho, de 25 de julho de 1985, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de responsabilidade decorrente dos produtos defeituosos. Segundo o art. 1º desta diretiva O produtor é responsável pelo dano causado por um defeito do seu produto.

<sup>113</sup> Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores no seu art.º 1º A presente diretiva tem por objetivo a aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas às cláusulas abusivas em contratos celebrados entre profissionais e consumidores.

<sup>114</sup> Diretiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de Fevereiro de 1998 relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicações dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores sendo que no seu art.º1 se estabelece que a finalidade da presente diretiva é estipular a indicação do preço de venda e do preço por unidade de medida dos produtos vendidos pelos comerciantes aos consumidores, a fim de melhorar a informação dos consumidores e de facilitar a comparação dos preços.

<sup>115</sup> Diretiva relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) no 2006/2004 (diretiva relativa às práticas comerciais desleais). No seu art. °1 estabelece-se que a presente diretiva tem por objetivo contribuir para o funcionamento correto do mercado interno e alcançar um elevado nível de defesa dos consumidores através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas às práticas comerciais desleais que lesam os interesses económicos dos consumidores.

<sup>116</sup> Altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, a Diretiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das normas da UE em matéria de defesa do consumidor no seu art.º1 prevê-se que existe o direito a reparação individual para os consumidores e reforça as regras sobre sanções. A proposta clarifica também a aplicação das regras existentes na diretiva sobre

– Diretiva 2011/7/EU estabelece medidas de luta contra os atrasos de pagamento das transações comerciais.<sup>117</sup>

– Diretiva 2011/83/CE, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.<sup>118</sup>

– Diretiva 2014/17/CE, de 4 de fevereiro relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação<sup>119</sup>.

### **3.2 Resolução Alternativa de Conflitos – RAL**

A resolução alternativa de conflitos compreende meios de resolução de controvérsias como a negociação, a mediação, a conciliação ou a arbitragem, entre outros.<sup>120</sup>

Estes meios fundamentam-se numa importante característica que os unifica: uma abordagem alternativa em relação aos meios judiciais.<sup>121</sup> Estes têm como atributo essencial o encorajamento à resolução consensual do conflito e o papel atribuído às partes – abordagem do litígio assente nas pretensões/interesses das partes<sup>122</sup>.

Os meios RAL têm vindo a tomar uma posição de destaque na resolução de conflitos em várias áreas, principalmente a do consumo. Os litígios de consumo, por regra, têm um valor médio bastante reduzido, o que faz com que não se justifique, na perspetiva do consumidor, o recurso a órgãos judiciais. Com o principal intuito de concretização do princípio de acesso à justiça e acompanhando esta linha de pensamento, tanto a mediação, como a arbitragem, tornaram-se institutos essenciais, como meio de salvaguarda dos interesses do consumidor.

---

publicidade oculta e publicidade enganosa dos produtos com «dualidade de qualidade». Por último, a proposta aborda a questão das regras nacionais relativas a formas específicas de vendas fora do estabelecimento comercial.

<sup>117</sup> O art.º 1.º desta diretiva, sob a epígrafe “Objeto e âmbito de aplicação”, dispõe que o propósito da presente diretiva consiste em combater os atrasos de pagamento nas transações comerciais.

<sup>118</sup> Relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho sendo que a presente diretiva tem como principal objetivo A presente diretiva tem por objeto contribuir, graças à consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação de certos aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais.

<sup>119</sup> Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010

<sup>120</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J., *op cit*, (pág. 13)

<sup>121</sup> Carvalho, J. (2012) *op cit*, (pág. 113).

<sup>122</sup> *Ibidem*.

Assim sendo, podemos fazer referência aos meios RALC – meios de resolução alternativa de litígio de consumo<sup>123</sup>.

Note-se que este tipo de disputa resulta indubitavelmente de uma relação de consumo. Será necessária a intervenção de um consumidor e de uma empresa. Este tipo de litígio será delimitado por esta condição essencial, de ser entre empresa e consumidor conforme o disposto no Art.º 2/1 Lei 24/96.<sup>124</sup>

O contrato<sup>125</sup> constitui o instrumento de relacionamento típico<sup>126</sup> nas relações de consumo, embora existam relações de consumo com fonte não contratual. As outras fontes das obrigações, com destaque para os negócios jurídicos unilaterais, para a responsabilidade civil e para a lei, também podem estar na origem de relações de consumo<sup>127</sup>.

No artº 14/1 da LDC prevê-se que “incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo”. Ao Estado é, portanto, atribuído por lei, desde 1996, um papel central no que respeita ao funcionamento do sistema RALC.<sup>128</sup>

Numa perspetiva público-privada, a prevenção e a resolução de conflitos é uma das bases de um conjunto de regras acordadas e um conjunto de procedimentos comuns tanto a nível internacional, como nacional. Considera-se que os meios RAL cresceram tão rapidamente devido ao enorme aumento das trocas comerciais. Para se conseguir encontrar estratégias para resolver determinados conflitos, será necessário encontrar maneiras de os distinguir em diferentes categorias de trocas comerciais internacionais, de acordo com os conflitos em causa, com o principal objetivo de promoção de um padrão legal entre disputas nacionais e internacionais.

---

<sup>123</sup> *Ibidem*.

<sup>124</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, *op cit*, (pág. 23).

<sup>125</sup> Art.º 397º CC - Obrigação é o vínculo jurídico por virtude do qual uma pessoa fica adstrita para com outra à realização de uma prestação.

<sup>126</sup> DRE, (2012, 02). Lexionário. Diário da República Eletrónico. Consultado em 05, 2018, de <https://dre.pt/lexionario/-/di/search?dicionarioJuridicoTag=neg%C3%B3cio+jur%C3%ADdico> “...Um conceito jurídico de grande importância, mais ou menos reconhecido por qualquer pessoa, é o conceito de contrato. A lei civil portuguesa, como outras leis da tradição romana e germânica, usa em vários pontos o conceito mais amplo de negócio jurídico, mas os contratos são os mais importantes dos negócios jurídicos e, em muitas outras passagens, a lei usa também o conceito de contrato. O «contrato» a que se refere a lei portuguesa, em qualquer caso, é uma figura mais ampla do que o «contrato» da linguagem corrente não jurídica. Para a terminologia da lei, uma doação é um contrato, e o casamento é também um contrato. Isto certamente não acompanha a linguagem corrente, mas corresponde à noção jurídica assente de contrato.”

<sup>127</sup> Carvalho, J. (2012), *op cit*, (pág. 113).

<sup>128</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, *op cit*, (pág. 17).

Os custos<sup>129</sup> da litigação têm vindo a aumentar continuamente nos últimos anos. De acordo com a Regulação dos Custos de Litigação, as partes envolvidas em procedimentos processuais são obrigadas a pagar as taxas de justiça.<sup>130</sup> O montante exato pago depende do valor da causa, o que significa que, quanto maior o valor da causa, mais despesas serão cobradas<sup>131</sup>. No entanto, nos casos em que o valor da causa seja inferior a 275,000€, as partes não vencedoras podem pedir ao Tribunal para lhes aliviar uma grande parte da percentagem das Taxas de Justiça. O grande custo da litigação<sup>132</sup> tem vindo a ser um assunto alvo de discussão nos Tribunais para conseguir ordenar e tomar providências para tornar os custos mais razoáveis e justos<sup>133</sup>.

Fruto da crise económica, deparamo-nos com um aumento no número de advogados que resolvem procedimentos de insolvência<sup>134</sup>, dotados de um nível alto de complexidade e de valor. No entanto, esta área decresceu entre 2015 e 2016, apesar de se considerar uma realidade presente dos anos anteriores. A Lei da Insolvência foi emendada (e tomou força em 20 de maio de 2012) de maneira a introduzir um processo rápido de aprovações procedimentais e de reestruturação dos planos, que nos anos anteriores provou ser eficiente. Em particular, o Procedimento de Recuperação Empresarial<sup>135</sup> providenciou aos devedores com alguma negociação planos de recuperação que envolvem o pagamento aos credores na eminência da insolvência.<sup>136</sup>

---

<sup>129</sup> Art.º3 do RPC, as custas processuais abrangem a taxa de justiça, os encargos e as custas de parte. As multas e outras penalidades são sempre fixadas de forma autónoma e seguem o regime do presente Regulamento.

<sup>130</sup> No artigo 2º do RCP, define-se que o Regime de Custas Processuais aplica-se aos processos que correm nos termos dos tribunais judiciais, nos tribunais administrativos e fiscais e no balcão nacional de injunções.

<sup>131</sup> Segundo o art.º 1 do RCP, todos os processos estão sujeitos a custas, nos termos fixados pelo presente Regulamento. Para efeitos do presente Regulamento, considera-se como processo autónomo cada ação, execução, incidente, procedimento cautelar ou recurso, corram ou não por apenso, desde que o mesmo possa dar origem a uma tributação própria.

<sup>132</sup> Encontram-se previstos três serviços de pagamento de custas processuais nomeadamente a emissão de DUC (documento único de cobrança), revalidações e reembolsos.

<sup>133</sup> Carvalho, F. (2018), *op cit*, (pág. 388).

<sup>134</sup> Art. 1º do CIRE "...O processo de insolvência é um processo de execução universal, que tem como finalidade a satisfação dos credores pela forma prevista num plano de insolvência, baseado, nomeadamente, na recuperação da empresa, compreendida na massa insolvente, ou, quando tal não se afigure possível, na liquidação do património do devedor insolvente e a repartição do produto obtido pelos credores."

<sup>135</sup> Carvalho, F. (2018), *op cit*, (pág. 389). "O PRE foi emendado durante este ano, a sua maior mudança será então não ser aplicável a todos os devedores que se encontrem em situação de insolvência. Apenas é aplicável às empresas. Como tem vindo a ser dito, um novo procedimento foi criado, que é aplicável às pessoas, com a diferença de ser muito mais simples que o PRE. Além deste projeto também tem vindo a ser desenvolvido o SIREVE (sistema extrajudicial de reabilitação empresarial) que veio a ser aplicado a 3 de Agosto de 2012 e foi emendado em Fevereiro de 2015. Isto é um processo extrajudicial, o que significa que toma parte sem intervenção dos tribunais.

<sup>136</sup> Carvalho, F. (2018), *op cit*, (pág. 389).

Esta situação, também contribui para o surgimento dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos. Tem vindo a ser informado que neste tipo de processos torna-se imperioso<sup>137</sup>:

- providenciar as partes com informação útil e conhecimento relevante acerca da disputa.
- potenciar o papel das partes durante o processo.

De facto, as partes normalmente nos processos litigiosos raramente têm acesso às informações gerais e fazem más escolhas, ou pelo menos nunca escolhem a que mais lhes traz benefícios. O nascimento dos meios RAL associa-se à emergência de novos tipos de conflitos. Estes foram traduzidos diretamente da língua inglesa (ADR), e podem ser definidos como o conjunto de meios de resolução de conflitos, com carácter extrajudicial. Estes meios não são fechados, ou seja, com o passar dos tempos, acredita-se que possam vir a aumentar o número de órgãos de resolução alternativa de conflitos extrajudiciais.<sup>138</sup>

No art. °266 CPC e no art.° 6° CPTA, incumbe-se ao juiz um dever de gestão processual<sup>139</sup>, cumprindo ao juiz, sem prejuízo do ónus de impulso especialmente imposto pela lei às partes, dirigir ativamente o processo e providenciar o seu andamento célere, promovendo officiosamente as diligências necessárias ao normal prosseguimento da ação recusando o que for impertinente ou meramente dilatatório. Um dos meios para o juiz conseguir cumprir este dever passará, então, pela direção da tentativa de conciliação. No art. ° 594 CPC encontra-se definida a tentativa de conciliação. Este meio de resolução de conflitos implica que, quando a causa couber no âmbito dos poderes de disposição das partes, pode ter lugar, em qualquer estado do processo, tentativa de conciliação.

Alguma doutrina criticou a não inserção da tentativa de conciliação nos meios RAL. No entanto, como esta diz respeito a uma tentativa dirigida pelo juiz no âmbito de um processo

---

<sup>137</sup> Novais, P, Carneiro, D, Andrade, F, Gomes, M, Neves J, *op cit*.

<sup>138</sup> Gouveia, M. (2014). Curso de Resolução Alternativa de Litígios (3ª Edição, pág. 13). Almedina.

<sup>139</sup> Alexandre, I. (2013, 02). O dever de gestão processual do juiz na proposta de lei relativa ao novo CPC1. CEJ "...Na doutrina portuguesa mais recente, a gestão processual tem sido definida (cfr. as várias definições a que se alude no estudo Justiça económica em Portugal – O sistema judiciário: sistema processual, organização judiciária e profissões forenses, 2012, pág. 21) como a direção ativa e dinâmica do processo, tendo em vista, quer a rápida e justa resolução do litígio, quer a melhor organização do trabalho do tribunal (P. Ramos de Faria), ou como um dever e um poder que reúne num normativo o poder de direção e o princípio da adequação formal (M. França Gouveia), ou como um mero alargamento do princípio da adequação (P. Duarte Teixeira). Pode ainda ser definida como o conjunto das faculdades do juiz no sentido de decidir o modo de tramitar o processo, o que pedir às partes e quando, o que aceitar do que estas pedem, o que indeferir dos seus requerimentos, que atos praticar em concreto, por que ordem e com que função (cfr. Justiça Económica em Portugal – Síntese e propostas, 2012, pág. 43)..."

judicial, considera-se, fruto da opinião de Mariana França Gouveia, que não podemos incluir esta nos meios RAL<sup>140</sup>. Denote-se que este meio de resolução de conflitos também virá a ser referenciado, mas considerando-se um órgão de tutela judiciária.<sup>141</sup>

Seguidamente debruçar-nos-emos sobre qual o alcance do termo *alternativo*. Será que estes têm um carácter *substitutivo* (visando substituir os meios adjudicatórios); *concorrencial* (por disputa do mesmo tipo de litígios); ou *complementares* (dando resposta a novos tipos de conflitos)?<sup>142</sup>

Os meios RAL têm vindo a ser entendidos como complementares ao serviço público da justiça, permitindo-se o acesso ao Direito a todos os cidadãos, como meio de resolver múltiplas divergências, aproximando-o dos meios adjudicatórios. De salientar que esta missão é algo contraditória na medida em que estes contribuem para a diminuição da pendência jurídica, chamando para si disputas que não justifiquem decisões adjudicatórias, mas aumentam o número de conflitos existentes.<sup>143</sup>

Existem duas vias principais para manutenção da paz social, a via *adjudicatória* ou judicial ou a via consensual. Na primeira a decisão de resolução do problema cabe um terceiro ou a uma entidade revestida de poderes vinculativos; já por contrário, a via *consensual*, que assenta no princípio dos direitos das partes, sendo que neste tipo de processo os interessados são membros ativos e participam na produção do acordo e na justa composição dos seus interesses.

Os meios RAL assentam de maneira exclusiva na vontade expressa das partes na adesão<sup>144</sup>, um meio RAL – princípio da voluntariedade. Tanto a mediação, como a conciliação, como a arbitragem voluntária consideram-se meios voluntários e consensuais de resolução de

---

<sup>140</sup> Gouveia, M., *op cit*, (pág. 17). “Não se trata, portanto, de um meio de resolução de litígios não judicial, embora se funde no consenso, apartando-se da clássica forma de resolver o litígio através do tribunal”.

<sup>141</sup> *Idem*, (pág. 16-18). “Ainda que decorra em ambiente judicial, faz sentido, no meu entender, estudar a conciliação judicial ao lado dos outros meios de resolução alternativa de litígios, primeiro porque se trata de uma resposta alternativa ainda que em ambiente judicial e segundo porque em mais nenhum lado esta temática será estudada e o seu exame é importante na questão do acesso ao direito”.

<sup>142</sup> Frade, C. (2003, 05). A resolução alternativa e o acesso à justiça. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 65, (pág. 3-10).

<sup>143</sup> Gouveia, M., *op cit* (pág. 18).

<sup>144</sup> Silva, M. (2014, 02). A mediação como meio de resolução de conflitos. Universidade de Coimbra “...mediação de conflitos, que se traduz num método de resolução de conflitos a que duas partes em confronto recorrem a fim de chegarem a um possível acordo, com o auxílio de um mediador. Com efeito, ambas podem ganhar na medida em que a solução é encontrada pelas próprias partes, fundada nos seus próprios interesses. Por esta razão, a mediação de conflitos é, por muitos, considerada um método ideal, pacificador e recriador de um clima socio-afetivo entre os participantes e uma forma de restabelecer a sua convivência...”

conflitos. Pelo contrário, a arbitragem obrigatória insere-se, nos meios *obrigatórios*<sup>145</sup> integrando-se nas exceções ao princípio da voluntariedade e os casos dos Julgados de Paz<sup>146</sup>. Note-se que, na arbitragem, o poder de decisão cabe ao juiz ou árbitro considerando-se assim um meio adjudicatório.

Tanto na arbitragem, como na conciliação, os individuais focar-se-ão nos interesses, normalmente estes indivíduos serão competitivos, apenas se focando na sua própria vitória ou como acima descrito (*win to loose*). No entanto, os meios de resolução de conflitos consensuais assentam numa perspetiva dos *direitos* individuais, tendo esta como ponto de partida fundamental os interesses das partes, individualmente, desconsiderando as normas jurídicas<sup>147</sup>.

Todos os mecanismos de acesso à justiça possuem características negativas e denota-se que os meios alternativos não são exceção, estes podem servir como mecanismo para as partes entenderem qual o rumo do seu interesse e para formar convicções, tomando a decisão de ir ou não a Tribunal; podem servir como meio de prolongamento de prazos processuais; existe sempre uma parte que irá perder mais que a outra; pode torna-se mais uma despesa caso não exista qualquer tipo de acordo<sup>148</sup>. Nesta perspetiva, estes novos modelos de pacificação social têm como principal objetivo dar alguma resposta a estes problemas fundamentais referidos.

Noutra perspetiva, daí o paradoxo, os meios alternativos de litígios criaram novos litígios. As pessoas começaram a ver resolvidas outros tipos de disputas, que provocou um aumento número de litígios criando novos demandantes, novos requerentes, consolidando-se assim no mundo do direito novas áreas – direito do consumo<sup>149</sup>. Podemos considerar que estes conflitos

---

<sup>145</sup> Gouveia, M, *op cit* (pág. 18). “a característica da voluntariedade permite diferenciar os meios RAL dos meios judiciais de resolução alternativa de litígios de carácter obrigatório”.

<sup>146</sup> Gouveia, M, *op cit* (pág. 18). “O Supremo Tribunal de Justiça decidiu em acórdão de Uniformização de Jurisprudência que a competência dos Julgados de Paz é alternativa, estando na disponibilidade do Autor a opção entre estes tribunais ou os tribunais judiciais.”

<sup>147</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 19). “Há doutrina que utiliza esta distinção acrescentando uma nova categoria a baseada no poder. Poder define-se como a capacidade de coagir alguém a fazer algo que voluntariamente não faria. O poder é também a forma de resolução de conflitos quando existe uma relação de dependência entre as partes quer se trate de relações familiares, laborais ou comerciais ou internacionais. O detentor do poder tentará sempre coagir a parte dependente. Meio de resolução de conflitos não legítimo”.

<sup>148</sup> *Ibidem*

<sup>149</sup> Art.º3 Lei 24/96 Direitos do consumidor: O consumidor tem direito: à qualidade dos bens e serviços; à proteção da saúde e da segurança física; à formação e à educação para o consumo; à informação para o consumo; à proteção dos interesses económicos; à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

têm origem no aparecimento de múltiplas indústrias, novos estabelecimentos comerciais, plataformas comércio, considerando-se advento da sociedade de consumo.

Os princípios e regras a que devem obedecer a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo foram regulados pelo DL n.º 146/99<sup>150</sup> e pela Portaria 382/2000. O DL n.º 60/2011 veio criar a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI). Estes três diplomas, que harmonizavam as regras de funcionamento dos centros de arbitragem de consumo, não chegaram a ter aplicação prática relevante, tendo sido revogados pelo art.º 25 da Lei n.º 144/2015.<sup>151</sup>

A lei também impõe, em determinadas áreas, por vias diversas, a participação dos profissionais em procedimentos de RALC:<sup>152</sup>

– Direito potestativo do consumidor à arbitragem nos contratos de prestação de serviços públicos essenciais (art.º 15/1 da Lei n.º 23/96<sup>153</sup>).<sup>154</sup>

– Obrigatoriedade de adesão plena a pelo menos duas entidades pelos prestadores de serviços de pagamento e os emitentes de moeda eletrónica (art.º 92/2 do DL n.º 317/2009) e pelos mutuantes no crédito ao consumo (art.º 32/2 do DL n.º 133/2009, na redação dada pelo DL 74-A/2017) e no crédito habitação (art.º 38/2 do DL n.º 74-A/2017).<sup>155</sup>

O entendimento do funcionamento dos meios RAL contribuirá, para um melhor entendimento, sobre qual o trabalho que virá a ser desenvolvido no CIAB. Posteriormente especificar-se-á quais os tipos de meios de resolução alternativa de conflitos. É relevante entender quais os meios de pacificação social que se encontram instalados em Portugal e na União Europeia para conseguir entender o que este tema irá esmiuçar ou definir. Numa fase *a posteriori* pronunciar-nos-emos sobre o que é o CIAB.

---

<sup>150</sup> Lei 146/99 sumário: Estabelece os princípios e regras a que devem obedecer a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo

<sup>151</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág 17).

<sup>152</sup> *Idem*, (pág. 18).

<sup>153</sup> Lei 23/96 Art.º. 15.º/1 Resolução de litígios e arbitragem necessária: 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.

<sup>154</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág 18).

<sup>155</sup> *Ibidem*

### 3.3 Negociação

A negociação<sup>156</sup> integra-se no conjunto dos meios RAL em que as partes têm total disposição do litígio. O sucesso da negociação depende sempre do estilo de negociação, do interessado em causa e da sua predisposição em arranjar alternativas. Negociando as duas partes, alteram as suas imposições/interesses até obterem um compromisso ou acordo válido que satisfaça as suas vontades, produzindo ganhos múltiplos para os envolvidos.

Retomando esta linha de pensamento, todos os humanos, desde tenra idade, são negociadores. Nomeadamente quando se pretende obter alguma coisa que está na pertença de outro negocea-se, por exemplo possível aumento de salário, ou até mesmo quando os adolescentes tentam prolongar a hora de saída da discoteca.<sup>157</sup>

A combinação do encontro das vontades dos interessados traduz-se no acordo de negociação.<sup>158</sup> Esta, do ponto de vista negocial, pode ser encarada como uma indústria, interessando a qualquer uma das partes conflitantes. Tem vindo a ser despertado no cidadão uma vontade de participação na resolução dos seus interesses. A negociação será, então, aplicável em todos os meios RAL não adjudicatórios tais como a conciliação, a mediação, entre outros.<sup>159</sup>

A diferença entre o instituto da mediação e o instituto jurídico da negociação reside na posição do terceiro: na mediação, o terceiro<sup>160</sup> assume uma posição totalmente neutra.<sup>161</sup> Ou seja, o requisito da imparcialidade torna-se imperativo durante a sessão de mediação, visto que o mediador apenas auxilia os interessados no alcance do consenso; na *negociação*, as partes podem estar apenas uma com a outra dispensando-se por vezes o terceiro imparcial.

---

<sup>156</sup>Matos, J. (2014, 02). Programa de Especialização em Negociação. Católica Lisboa. Consultado em 05, 2018, de <https://www.clsbe.lisboa.ucp.pt/pt-pt/formacao-de-executivos/programas-inscricao-aberta/programa-de-especializacao-em-negociacao>  
“...Os bons negociadores não nascem, fazem-se! Passar da mera experiência negocial (saber o que funcionou no passado) à especialização em negociação (saber porque funcionou) não é fácil, mas é essencial para quem pretende melhorar as suas competências negociais e atingir resultados negociais de excelência...”

<sup>157</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág 35-36).

<sup>158</sup> Shyllon, F. (2017, 02). *The rise of negotiation (ADR) in restitution, return and repatriation of cultural property: moral pressure and power pressure*. Art Antiquity & Law., 1-1.

<sup>159</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 35-36).

<sup>160</sup> (2016, 04). O que é a mediação? DGPJ. Consultado em 06, 2018, em <http://www.dgpi.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica/index/> :  
“Na Mediação as partes, auxiliadas por um terceiro imparcial que é o mediador, procuram chegar a um acordo que resolva o litígio que as opõe. Ao contrário de um juiz ou de um 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.”

<sup>161</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 36-37).

Alguns autores defendem um estilo de negociação baseado em princípios, nomeadamente William e Ury em Harvard. Este tipo de negociação defende<sup>162</sup>, que as soluções processuais devem-se traduzir em *win to win* ou em ganhos mútuos, baseada num senso de justiça. Também Mariana França Gouveia (2014) defendeu esta visão de negociação que deve cumprir as seguintes condições<sup>163</sup>: separar as pessoas do problema; interligar os interesses das partes às suas posições, implicando questionar várias vezes sobre o porquê da disputa para conseguir entender bem o que cada uma pretende; inventar um grande número de *opções* um bom negociador deve ter uma enorme capacidade de inventar opções; e ser baseada em critérios *objetivos* ultrapassando as questões da vontade, necessariamente subjetivas, procurando padrões técnicos ou critérios objetivos que mais facilmente conduzam a acordo.

Será importante conseguir entender este mecanismo, pois, como já foi referido, todos nós negociamos, então na pesquisa anexada, iremos analisar, qual o estilo de negociação de cada um dos interessados. Este estilo de negociação conseguirá produzir pistas relativas à sua vontade de entrar em acordo, ou não.

### 3.4 Mediação

Os processos de mediação formal devem sempre cumprir seis passos básicos, nomeadamente: explicação do que é a mediação e em que consiste; verificação do estado do problema para ambas as partes; verificação do tempo disponível para contextualização do problema; definição do problema; gerar inúmeras opções para o problema; escrever o acordo<sup>164</sup>.

A Lei n. ° 29/2013, de 19 de abril de 2013, estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação em Portugal assim como regula a mediação civil e comercial, os mediadores e os regimes públicos de mediação. A Lei preencheu uma lacuna onde previamente não existia nenhuma lei específica.<sup>165</sup>

Saliente-se que o conceito de mediação de consumo apresenta traços completamente heterogéneos em relação à mediação definida na Lei n. ° 29/2013, de 19 de abril. Esta diferença afigura-se com a caracterização de uma enorme desigualdade entre as partes, pelo

---

<sup>162</sup> Ury, W. (2018, 05). 7 passos para negociar com princípios. VIDDA. Consultado em 06, 2018, de <https://www.viddia.com.br/7-passos-para-negociar-com-principios/>

<sup>163</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 39)

<sup>164</sup> Step, J. (2003, 02). Mediate Articles. Mediate everything. Consultado em 06, 2018, em <https://www.mediate.com/articles/steppj.cfm>

<sup>165</sup> Carvalho, F. (2018), *op cit*, (pág. 348).

seu valor diminuto e pela característica que as relações entre as partes se inserem no âmbito estritamente profissional e pode até nem existir necessidade de manter essa mesma relação<sup>166</sup>.

A Lei da Mediação, de 19 de abril (doravante LM) define a mediação como “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” – art. °2/1<sup>167</sup>.

Esta mesma estabeleceu que quaisquer disputas relativas a direitos de propriedade ou outros direitos que possam ser objeto de transações pelas partes podem ser submetidos à mediação. No art. ° 2/2 estabelece-se que o mediador de conflitos é “um terceiro imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo sobre o objeto do litígio”. O Capítulo II desta mesma Lei estabelece os princípios da mediação, nomeadamente a voluntariedade, a confidencialidade, a igualdade, a imparcialidade e a independência.

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no seu art.º2/1, restringe o seu núcleo de aplicação à mediação ao nível dos litígios do consumo, sendo a lei que determina imperativamente “é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de RAL, quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor, contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços...” e no art. 3/i) define quais serão os meios RAL: a “mediação, a conciliação e a arbitragem...”.<sup>168</sup>

A mediação de consumo será então produzida e realizada por entidades que têm como principal objetivo a defesa do consumidor. Estas consistem em associações privadas ou pública, cujo principal objetivo não será a realização da mediação com fins lucrativos, mas a realização do direito de acesso à justiça.<sup>169</sup> A mediação de consumos inicia-se quando o consumidor, preenche o formulário de reclamação. O processo seguidamente será analisado por um mediador de conflitos.

---

<sup>166</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 147).

<sup>167</sup>(2013, 04). Lei 29/2014. Procuradoria Geral Distrital de Lisboa. Consultado em 04, 2018 de [http://www.pgdlisboa.pt/leis//lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=1907 &tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis//lei_mostra_articulado.php?nid=1907 &tabela=leis)

<sup>168</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 147).

<sup>169</sup> *Idem*, (pág. 148).

A Portaria n.º 1112/2005<sup>170</sup>, de 28 de outubro, aprova “o regulamento que disciplina a organização e o funcionamento dos serviços de mediação disponíveis nos julgados de paz e estabelece as condições de acesso aos mesmos, bem como as regras por que deve pautar-se a atividade dos mediadores de conflitos”. Revoga também a Portaria n.º 436/2002<sup>171</sup>, de 22 de abril. O art.º 2/2 deste diploma dispõe que “a Direcção-Geral da Administração Extrajudicial assegura que, durante o período de funcionamento dos julgados de paz e sempre que solicitado pelos interessados, está presente no serviço de mediação pelo menos um mediador para: realizar sessões de pré-mediação, explicando às partes a natureza, as características e o objetivo da mediação, bem como as regras a que a mesma obedece”. Assim, após a fase inicial processual, realizar-se-á a sessão de pré-mediação que segundo o art.º 8 deve obedecer aos seguintes requisitos e termos:

- A sessão de pré-mediação decorre na presença de ambas as partes. (art.º 8/1 Portaria n.º 1112/2005, de 28 de outubro).
- Na sessão de pré-mediação, o mediador informa as partes sobre a possibilidade de resolução do litígio com recurso à mediação, elucidando-as acerca da natureza, da finalidade e das regras aplicáveis à mesma. (art.º 8/2 da Portaria n.º 1112/2005, de 28 de outubro).
- Caso as partes se apresentem inicialmente em conjunto no julgado de paz, a sessão de pré-mediação pode, desde logo, ser agendada ou realizada de imediato, se houver concordância de ambas as partes e disponibilidade de mediador (art.º 8/3 da Portaria n.º 1112/2005, de 28 de outubro).

Afirmada positivamente a vontade de as partes realizarem a mediação, é por elas assinado, conjuntamente com o mediador que realizou a pré-mediação, um termo de consentimento, que contém as regras a que obedecerá o processo de mediação. (art.º 8/4 Portaria n.º 1112/2005, de 28 de outubro).

Destaque-se também que é estabelecido que a mediação privada e os acordos são, dentro de circunstâncias específicas diretamente aplicáveis, sem necessidade de obter

---

<sup>170</sup> Portaria 1112/2005, de 28 de outubro, art. 1º/1 O presente diploma aprova o regulamento que disciplina a organização e o funcionamento dos serviços de mediação disponíveis nos julgados de paz e estabelece as condições de acesso aos mesmos, bem como as regras por que deve pautar-se a atividade dos mediadores de conflitos.

<sup>171</sup> Portaria n.º 436/2002, de 22 de abril: O presente Regulamento disciplina a organização e funcionamento dos serviços de mediação oferecidos nos julgados de paz e estabelece as condições de acesso aos mesmos, bem como as regras por que se deve pautar a atividade dos mediadores de conflitos.

homologação de um juiz ou que as obrigações de execução das sentenças extrajudiciais em centros de mediação são supervisionadas pelo MJ.<sup>172</sup> As circunstâncias específicas estarão especificadas adiante:

- Os acordos não devem ser objeto de mandato judicial, mas sim fruto de acordo de mediação.
- Os interessados devem ter capacidade jurídica de execução do acordo.
- A mediação deve dar origem ao acordo.
- conteúdo do acordo não pode violar qualquer um dos conteúdos da lei portuguesa.
- Os acordos devem ser dirigidos por um mediador incluído na lista pública de mediadores do MJ.

No Acórdão do STJ n.º 894/11.4TBGRD.C1.S1 de 01/04/2014 estabelece-se os termos do acordo e em que consiste o contrato de mediação. “O contrato de mediação considera-se um contrato atípico cabendo o seu âmbito geral no contrato de prestação de serviços, aplicando-se-lhe as regras dos contratos atípicos afins, onde houver analogia, e depois as regras gerais das obrigações, no pressuposto de que as partes não regularam o ponto em discussão, pois é a elas que compete essa regulação, fundada no princípio da autonomia da vontade.

Em maio de 2000, o Conselho aprovou conclusões sobre o modo de resolução de litígios alternativos, em matéria civil e comercial de forma a acelerar a justiça<sup>173</sup>. Na Diretiva 2008/52/CE, de 21 de maio de 2008, tanto o Parlamento Europeu como o Conselho declaram, que a mediação civil e laboral nos Estados-Membros é conteúdo regulatório de transposição obrigatória. Em maio de 2000, o Conselho aprovou conclusões sobre modos alternativos de resolução de litígios, estabelecendo-se os princípios fundamentais, reguladores deste domínio. Estes princípios, constituíram uma etapa essencial para a evolução e funcionamento adequado, dos procedimentos extrajudiciais para a resolução dos litígios nas matérias acima especificadas.<sup>174</sup>

Em abril de 2002, a Comissão apresenta o livro verde onde indexa quais os modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil e comercial na UE. A Comissão lançou

---

<sup>172</sup>Carvalho, F. (2018), *op cit*, (pág. 398).

<sup>173</sup> Diretiva n.º 2008/52/CE, de 21 de maio, Ponto 3.

<sup>174</sup> *Ibidem*

consultas alargadas com os Estados-Membros e os interessados sobre quais as formas de promoção da mediação<sup>175</sup>.

No art.º 273º CPC considera-se que “em qualquer estado da causa, e sempre que o entenda convenientemente, o juiz pode determinar a remessa do processo para a mediação suspendendo a instância, salvo se alguma das partes expressamente se opuser”. Em Portugal, no CPC destaca-se que não foi incluída nenhuma definição deste instituto.

Já na Diretiva 2008/52/CE, define-se mediação “como um processo estruturado, independente 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”. Este processo pode ter início através das partes, ou pode resultar de sugestão ou ordem imposta pelo Direito de um Estado Membro. Esta Diretiva estende o alcance do mediador aos Tribunais. Destaque-se que as definições contidas na legislação portuguesa e a da Diretiva são diferentes, no entanto não se considera que estas entrem em conflito<sup>176</sup>.

Na LM no seu art.º 3º estabelece-se que os princípios consagrados são aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal, independentemente da natureza do litígio que seja objeto de mediação.<sup>177</sup>

A mediação do consumo apresenta traços gerais próprios e bastante específicos, distintos da mediação em geral. Esta situação deriva da peculiaridade do tipo de conflito em causa. Neste sentido, os conflitos de consumo são tipificados por uma tendencial disparidade entre as partes, pelo valor<sup>178</sup> habitualmente diminuto da causa e pela condição, de não existir uma relação pessoal entre as partes ou interesse em manter essa mesma no future.<sup>179</sup>

De acordo com estas características, o regime que regula a mediação do consumo encontra-se postulado na Lei nº 144/2015, referida *supra*, já que esta mesma determina que “é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços

---

<sup>175</sup> *Idem* Ponto 4.

<sup>176</sup> Gouveia, M., *op cit*, (pág. 42).

<sup>177</sup> Lopes, D, Patrão, A. (2016). Lei da Mediação Comentada (2ª ed, pág. 29). Almedina. “esta norma dirige-se a estabelecer a aplicação universal dos princípios orientadores da mediação. Determina o legislador que os cânones enunciados nos artigos subsequentes se aplicam não

apenas à mediação civil e comercial privada, como também aos sistemas públicos de mediação especializada, à mediação pública nos Julgados de Paz ou a outros serviços de mediação criados pelo Estado em diplomas avulsos”.

<sup>178</sup> Diretiva 2008/52/CE Prefácio ponto 5) “A mediação pode proporcionar uma solução extrajudicial rápida e pouco onerosa dos litígios em matéria civil e comercial, através de procedimentos adaptados às necessidades das partes...”

<sup>179</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 147).

promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL) quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços”.

A mediação, na sua natureza, pauta-se pela *flexibilidade*<sup>180</sup>, excluindo-se do seu alcance jurídico o conjunto de situações em que um juiz, promove o acordo entre as partes em sede de audiência de julgamento. Saliente-se que a mediação não se considera uma simples reunião, esta assenta em mecanismos formais e processuais<sup>181</sup>.

O legislador quando se refere à mediação ou ao instituto de resolução de conflitos, faz alusão várias vezes no domínio processual das partes, normalmente denominado como “empowerment”<sup>182</sup>. Este domínio considera-se como uma das manifestações de um método de resolução alternativa. Um processo dominado pelas partes tem vindo a ser descrito como um processo em que as partes partem de uma fragilidade para um enorme progresso. Respeitar o domínio processual das partes, consiste num aspeto fundamental dos meios consensuais de resolução de litígios<sup>183</sup>. Esta situação traduz-se na oportunidade de os interessados conhecerem alternativas e formularem hipóteses ainda desconhecidas.

Em Portugal, tanto ao nível dos Julgados de Paz, como ao nível da Mediação se institucionalizou este domínio processual das partes conforme disposto seguidamente:

– Art.º 35 LJP - as partes terão participação ativa e direta, encontrando por si próprias uma solução. Saliente-se que, em ambos os tipos de mediação, as partes é que chegam a acordo e elas é que regulam qual o alcance do consenso.

– Art.º 4 da LM - o procedimento terá um carácter voluntário, sendo necessário obter o consentimento esclarecido e informado das partes para a realização da mediação, cabendo-lhes a responsabilidade pelas decisões tomadas no decurso do procedimento; durante o procedimento de mediação, as partes podem, em qualquer momento, conjunta ou unilateralmente, revogar o seu consentimento para a participação no referido procedimento; a recusa das partes em iniciar ou prosseguir o procedimento de mediação não consubstancia violação do dever de cooperação nos termos previstos no Código de Processo Civil<sup>184</sup>.

---

<sup>180</sup> No entanto tem-se vindo a considerar esta, como um meio estruturado, implicando isto que esta obedeça a um conjunto de procedimentos fundamentais.

<sup>181</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 44).

<sup>182</sup> *Ibidem*.

<sup>183</sup> O'Reardon, D. (2001, 01). What Does “Empowerment” Look Like And How Can Mediators Facilitate It? *Mediate*. Consultado em 01, 2018, em <https://www.mediate.com/articles/oReardonD3.cfm>

<sup>184</sup> Lopes, D, Patrão, A, *op cit*, (pág 31). “o legislador português repudiou a denominada mediação obrigatória, determinando o princípio da voluntariedade como estruturante deste método de resolução de litígios, aliás na senda da proposta do legislador comunitário”.

Fazendo alusão ao conteúdo, importa salientar que os mediadores, em regra, podem apresentar aos litigantes propostas tendo em vista a melhor solução e a mais adequada<sup>185</sup>.

Nos termos do art. ° 9º/3 do modelo de regulamento harmonizado, “a mediação pode decorrer sem a presença conjunta das partes ou mesmo através de mecanismos de comunicação à distância, por meio de sucessivos contratos bilaterais, intermediados, até se concluir por um acordo ou pela impossibilidade do mesmo se conseguir”<sup>186</sup>. Esta definição consiste no modelo habitual da mediação consumista, tendo vindo a ser empregues inúmeros meios de comunicação à distância. Denote-se que, por vezes, não chega mesmo a existir contacto direto entre os interessados, sendo que a intercomunicação é desenvolvida através da figura do mediador, que transmite os argumentos à contraparte.<sup>187</sup>

Esta situação advém de dois fatores principais, nomeadamente o valor diminuto da causa, e, por outro lado, não está em causa um litígio entre consumidor e profissional, pelo que não é tão relevante a paz social, que resulta de um acordo obtido com a presença física e simultânea das partes<sup>188</sup>. Em conformidade com esta situação, frequentemente nos crimes de consumos não será possível encontrar uma definição exata dos interesses das partes, sendo que o trabalho a ser desenvolvido pelo mediador se forma a partir das posições ou objetivos dos interessados.<sup>189</sup>

Estes meios extrajudiciais de litígios diferem dos sistemas judiciais. Nestes, as partes devem ser representadas por advogado, considerando-se o procedimento formal, opaco e com uma linguagem extremamente técnica. Podemos, então, concluir que, nos meios judiciais, as partes se encontram mais afastadas do processo.<sup>190</sup>

Na mediação, considera-se imperativo o princípio da voluntariedade, que se traduz na situação dos interessados poderem desistir quando querem da mediação e de não serem

---

<sup>185</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág 148).

<sup>186</sup> *Ibidem*.

<sup>187</sup> *Ibidem*.

<sup>188</sup> *Idem*, (pág. 149).

<sup>189</sup> *Ibidem*.

<sup>190</sup> Lopes, D, Patrão, A, *op cit*, (pág. 31) “o princípio da voluntariedade, analisa-se em quatro dimensões: em primeiro lugar, na liberdade de escolha deste método de solução de conflitos. As partes só acedem a mediação se quiserem (...) A segunda dimensão encontra-se na liberdade de abandono da mediação: as partes podem, a todo o tempo, conjunta ou unilateralmente, abandonar uma mediação em curso pela revogação do consentimento prestado (...) em terceiro lugar a voluntariedade é patente na conformação do acordo que põe fim ao litígio, que não é imposto por qualquer terceiro ou sequer por ele redigido. Depende da vontade das partes a modelação do consenso que coloca ponto final na contenda até aí existente.

obrigados a entrar em acordo. Estas também têm um papel fundamental, visto que estas é que vão delinear qual o conteúdo do acordo e quais os interesses de que abdicam.

Saliente-se também o próprio fim do processo de mediação<sup>191</sup>, sendo que este consiste no alcance da paz<sup>192</sup> social<sup>193</sup>, estabelecendo a cordialidade dos interessados. Pelo contrário, num processo judicial, o principal objetivo passa pela hetero-composição do litígio. No território nacional, a mediação segue um modelo em que o terceiro assiste ou facilita<sup>194</sup> a interação entre as partes.

O mediador é um profissional treinado em mediação, que deve aplicar as suas técnicas, no exercício da sua atividade. O papel do mediador pode ser considerado como potenciador da mudança, trazendo uma lufada de ar fresco às diversas tentativas de pacificação das partes. Este tem como principal tarefa conseguir, facilitar o diálogo entre as partes. A intervenção deste deve cingir-se ao mínimo possível. Denote-se que na mediação o mediador tem um papel auxiliar das partes, tentando conseguir encontrar o caminho para o acordo<sup>195</sup>. O papel do mediador deve ter um carácter multifacetado, este tanto terá o papel de<sup>196</sup>:

- *Anfitrião* para dar as boas vindas às partes.
- Conselheiro emocional – conciliador.
- Facilitador – fornecendo informações estruturais
- Gerador de ideias – criar opções diferentes, pensar fora da “caixa”.
- Gestor de conflitos – a antecipar quais os passos que devem ser seguidos.

A mediação de consumo é levada a cabo por entidades competentes, que tem como principal intuito a proteção dos direitos e garantias do consumidor.<sup>197</sup> Estas associações de

---

<sup>191</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág 45).

<sup>192</sup> Diretiva 2008/52/CE Prefácio ponto 6) – “É mais provável que os acordos obtidos por via de mediação sejam cumpridos voluntariamente e preservem uma relação estável e amigável entre as partes. Estas vantagens tornam-se ainda mais evidentes em situações transfronteiriças”.

<sup>193</sup> (2017, 01). O que é e como funciona a mediação. DGPJ. Retirado 03, 2018, de <http://www.dgpi.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica> no mesmo sentido: A atividade do mediador é de grande importância, uma vez que ao auxiliar as partes a construir o acordo contribui para a manutenção e, em certos casos, reposição da paz social.

Gouveia, M, *op cit*, (pág. 43). “A doutrina tem debatido se a mediação deve ser meramente facilitadora ou se deve ser também interventora. O modelo interventor pressupõe uma atitude mais ativa do mediador, não se limitando a trazer as partes ao diálogo, mas atuando também ao nível das questões de mérito da causa. Estes dois modelos têm representado uma divisão substancial na teoria.

<sup>194</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 46)

<sup>195</sup> Moens, G. (2018). *Arbitration and Dispute Resolution in the Resources Sector* (3 ed., Vol. 43, pág. 118-119). Australia, Springer.

<sup>197</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 149).

cariz essencialmente privada, têm como principal intuito permitir que os consumidores tenham acesso à justiça.<sup>198</sup>

O processo de mediação de consumo inicia-se com uma reclamação. Podemos então concluir que o mediador não poderá ficar indiferente ao conteúdo desta, tomando em consideração as realidades factuais apresentadas pelo consumidor, fazendo uma avaliação jurídica do pedido e explicando às partes quais serão os elementos da prova.<sup>199</sup> – exigência aos mediadores de conhecimentos da lei.

Quanto ao conteúdo do acordo proveniente de um litígio de consumo, os mediadores podem normalmente apresentar propostas às partes em disputa, tendo em vista o alcance da paz social.

O papel do advogado no processo mediação é muito diferente do papel do advogado em processo judiciais. A intervenção deste encara-se como diferente do normal, ou seja, também deve seguir os princípios subjacentes às sessões de mediação, devendo cooperar e procurar a pacificação social, não a defesa competitiva dos interesses. Isto implica que os argumentos de facto e de direito nas sessões de mediação se tornam irrelevantes, sendo que a vontade das partes é que determinarão as principais premissas principais do acordo<sup>200</sup>.

Dada a natureza jurídica da profissão do advogado, este e o mediador normalmente encontram-se em polos opostos. O mediador tem que ser independente, neutro e imparcial, enquanto que o papel do advogado como representante das partes terá um papel parcial, protegendo fundamentalmente o interesse do seu representado.<sup>201</sup> No entanto continua a defender-se a presença de advogados nas reuniões de mediação familiar, entendendo-se que este auxiliará o mediador a encontrar uma solução consensual.<sup>202</sup>

A primeira referência feita no ordenamento jurídico português à mediação foi na Lei dos Julgados de Paz, definição esta vinculativa até abril de 2013, tinha um sentido extenso – “A mediação é uma modalidade extrajudicial de resolução de litígios, de carácter privado, informal, confidencial, voluntário e natureza não contenciosa, em que as partes, com a sua participação

---

<sup>198</sup> *Ibidem*.

<sup>199</sup> *Ibidem*

<sup>200</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 49)

<sup>201</sup> Cruz, R. (2015, 09). O papel do advogado na mediação familiar. *CJJE*, 65, (pág. 13).

<sup>202</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 49) “o mediador é um profissional treinado nas técnicas de mediação. Para o exercício da profissão nos serviços públicos de mediação, o Ministério da Justiça exige a frequência de um curso credenciado pelo Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios. Há atualmente em Portugal oferta suficiente de cursos de formação de mediadores, normalmente em regime de pós-graduação, em instituições de Ensino Superior ou outras entidades de formação.

ativa e direta, são auxiliadas por um mediador a encontrar, por si próprias, uma solução negociada e amigável para o conflito que as opõe”.<sup>203</sup> Devido à sua inserção neste diploma, este instituto jurídico cresceu e começou a ser implementado em Portugal.

Atualmente, a definição de mediação, tem um sentido mais restrito, encontrando-se na LM que no art. °2/1 a define como “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”.<sup>204</sup>

No art. ° 2/2 da LM, acrescenta-se que o mediador de conflitos é um “terceiro, imparcial e independente desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio”. O capítulo II da LM estabelece como princípios da mediação a voluntariedade, a confidencialidade a imparcialidade e a independência”.<sup>205</sup>

Destaque-se que os princípios regentes dos mediadores se encontram disciplinados no Código Europeu de Conduta de Mediadores, sendo que este, no seu ponto 2.1, declara que o mediador deve exonerar-se ou desarrugar-se da direção de sessão de mediação, caso encontre algum elemento impeditivo ou que coloque em causa a sua integridade e independência. O catálogo de circunstâncias enumerado passa porque este tenha uma relação pessoal ou profissional com qualquer uma das partes, algum interesse financeiro direto, ou o mediador ou organismo ter prestado qualquer espécie de serviços um dos interessados. No ponto 2.2 invoca-se que o mediador deve agir com imparcialidade, servindo as partes de forma igual durante a sessão.<sup>206</sup>

No sistema normativo português, no art.°6° LM “as partes devem ser tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento de mediação, cabendo ao mediador de conflitos gerir o procedimento de forma a garantir o equilíbrio de poderes e a possibilidade de ambas as partes participarem no mesmo; o mediador de conflitos não é parte interessada no litígio, devendo agir com as partes de forma imparcial durante toda a mediação” – conformando-se assim os princípios regentes do Código de Conduta Europeu.

---

<sup>203</sup> Magalhães, L. (2017). A evolução do Regime Jurídico da Mediação em Portugal: os antecedentes normativos de maior relevo até à lei 29/2013 de 19 de abril. (Vol.9, pág. 158). Revista da Faculdade de Direito e de Ciência Política

<sup>204</sup> *Ibidem*.

<sup>205</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 51). “A mediação pode ser integrada no sistema de justiça de várias maneiras. Pode estabelecer-se a obrigatoriedade da mediação como se fez na Alemanha.

<sup>206</sup> Lopes, D, Patrão, A, *op cit*, (pág. 42).

<sup>207</sup> Código Europeu de Conduta para mediadores (2014). DGPJ (pág. 3). Ministério da Justiça

Numa primeira fase, o mediador<sup>207</sup> deve tentar reestruturar o diálogo entre as partes, desempenhando um papel auxiliar. Este, no entanto, nunca pode favorecer ou aconselhar os interessados, devendo apenas permanecer neutral e construir a ponte para que estes comuniquem, agindo em conformidade com o Código de Conduta Europeu *supra*.

Em Portugal, foram criados sistemas de mediação facultativos. É difícil delinear quais as fases concretas da mediação.<sup>208</sup>

No sistema Português dos JP, o mediador não tem acesso ao processo, inteirando-se apenas do problema na sessão de mediação. Isto relaciona-se com o facto de a mediação ser apenas facilitadora, não interventiva. Posto isto, o ponto de partida será, então, que o mediador apenas tenha conhecimento de qual é o conflito em causa através dos depoimentos das partes.

Antes da sessão de mediação, o mediador deve tomar certas precauções para conseguir criar a confiança das partes; escolher qual a estratégia adequada para conduzir a sessão de mediação; reunir o maior número de informações sobre as partes; programar pormenorizadamente a sessão de mediação; restabelecer a cooperação e contacto entre as partes.

Em Portugal, estes preparativos ocorrem na sessão pré-mediação regulada nos art.º 49º e art.º 50º LJP e no art.º 3/5 LMP. Esta terá como principal objetivo explicar às partes o que é será então o instituto jurídico da mediação, qual os seus princípios fundamentais, quais os direitos das partes e quais as regras aplicáveis.

Caso as partes concordem com a marcação da sessão de mediação, o mediador deve logo começar a verificar quais as sua pré-disposições para a obtenção do acordo.

Os mediadores, previamente à sessão de mediação, devem estar bem cientes de quais os interesses das partes – núcleo fulcral da sessão de mediação. Ou seja, o mediador deve estar interessado e ouvir com muita atenção as suas declarações, as suas generalizações e os seus resumos da questão.

Existem certas questões, de carácter mais delicado, em que as partes se encontram renitentes em reuniões conjuntas. Nestas situações excepcionais, o mediador reúne com estas em separado. No entanto, nestas situações, as partes podem vir a colocar em causa a

---

<sup>207</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 50)

<sup>208</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 149).

imparcialidade do mediador, denote-se que desde que se faça uma avaliação racional e casuística da questão esta não será totalmente inconcebível.

Destaque-se, agora, os efeitos da convenção de mediação. No âmbito do princípio civil da autonomia privada, as partes no contrato podem realizar uma convenção de mediação. Esta tanto pode ser um único documento, como acompanhar em paralelo uma convenção de arbitragem. Retomando novamente o Código Europeu de Conduta<sup>209</sup>, este prevê no seu ponto 4. que toda a informação obtida em momento anterior à reunião de mediação, ou no ato em que esta se realiza, deve ser confidencial, exceto nos casos previstos na lei ou em questões de ordem pública. No ordenamento jurídico português, este instituto jurídico também obedece a este princípio, ou seja, mediador não pode confessar ou revelar nada do que aconteceu na mediação, não podendo ser chamado como testemunha ou intervir em processo judicial – princípio da confidencialidade fundamentado no exercício da profissão e no sigilo profissional. Esta situação provocará tranquilidade nas partes, que falarão mais abertamente no seu problema e em qual o seu principal interesse

Em Portugal, existem algumas normas quanto à confidencialidade, no art.º 52 da LJP estabelece-se que as partes devem assinar um documento que estabeleça que a sessão de mediação não irá ser divulgada.<sup>210</sup>

A questão da confidencialidade tem um caráter de grande importância. Segundo o art.º 5º da LM, o procedimento de mediação tem natureza confidencial, devendo o mediador manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do procedimento de mediação, delas não podendo fazer uso em proveito próprio ou de outrem; as informações prestadas a título confidencial ao mediador de conflitos por uma das partes não podem ser comunicadas, sem o seu consentimento, às restantes partes envolvidas no processo; o dever de confidencialidade sobre a informação respeitante ao conteúdo só pode cessar por razões de ordem pública<sup>211</sup>.

---

<sup>209</sup> Código Europeu de Conduta para mediadores, *op cit*, (pág. 5).

<sup>210</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 75) “Princípio da confidencialidade com fundamentos contratuais. A confidencialidade apenas poderá ser afastada em caso de circunstâncias excecionais, nomeadamente quando esteja em causa a proteção física ou psíquica de qualquer pessoa art.º 249º CPC. Parece-me sem dúvida que se deve adotar a posição como princípio. A confidencialidade é essencial à plena confiança no processo de mediação.

Se as partes souberem que o mediador pode posteriormente revelar aquilo que foi dito, terão uma postura completamente diferente na mediação, colocando em risco a sua utilização como meio de resolução alternativa de litígios”.

<sup>211</sup> Lopes, D, Patrão, A, *op cit*, (pág. 49) “por um lado o princípio da confidencialidade cede perante razões de interesse público consideradas mais relevantes do que os interesses subjacentes a este princípio – o sucesso da mediação. Esta lista não é exaustiva.

Tem vindo a ser referido na Lei da Mediação Comentada<sup>212</sup> uma preocupação expressa da lei portuguesa pela confidencialidade, sendo esta inclusivamente superior à confidencialidade imposta na Diretiva 2008/52/CE, de 21 de maio, sendo que esta se impõe relativamente às “informações decorrentes ou relacionadas com o processo de mediação” pelo que a exigência se limitava aos dados que resultassem do procedimento de mediação. Porém a lei portuguesa, determinou a proteção de todo o conteúdo das sessões de mediação e vinculou não só o mediador como as partes mediadas e os demais intervenientes no processo de mediação. Assim, estão abrangidos pelo dever de confidencialidade, designadamente, os documentos trocados, as palavras dirigidas pelas partes e pelo mediador, as propostas de solução formuladas no seio das sessões.

Analisamos este meio RAL, com tanto detalhe pois este constitui uma das fases processuais em que os conflitos analisados podem terminar, nomeadamente a fase 2. Posteriormente explicaremos a metodologia de trabalho, num fluxograma.

### **3.5 Conciliação**

Conciliação é o ato de ajuste ou de conformação de disputas de maneira amigável. A conciliação tem vindo a ser largamente utilizada, tornando-se uma prática relativamente comum nos tribunais judiciais portugueses. No CPC, este instituto jurídico encontra-se regulado no art.º 594<sup>213</sup> relativo à tentativa de conciliação<sup>214</sup>. Este prevê que quando a causa couber no âmbito dos poderes de disposição das partes, pode ter lugar em qualquer estado do processo uma tentativa de conciliação, desde que as partes conjuntamente o requeiram ou o juiz considere oportuna, mas as partes não podem ser exclusivamente convocadas para esse fim mais que uma vez; as partes são notificadas para comparecer pessoalmente ou se fazerem representar por mandatário judicial com poderes especiais; a tentativa de conciliação é presidida pelo juiz, devendo este empenhar-se ativamente na obtenção da solução de equidade

---

<sup>212</sup> *Idem*, (pág. 48)

<sup>213</sup> Art.º 509º CPC 1961

<sup>214</sup> Acórdão do Tribunal Central Administrativo do Norte n.º 01253/11.4BEBRG-A, de 20/02/2015 Relator: Luís Miguel Garcia: “...Falta a tentativa de conciliação: Para tentativa de conciliação as partes são notificadas para comparecer pessoalmente ou se fazerem representar por mandatário judicial com poderes especiais (art.º 594º, n.º 2, do CPC); A falta é passível de multa, (i) tendo como destinatário a parte, e não o seu advogado; (ii) não constituindo sanção do foro disciplinar reservada à respetiva Ordem; (iii) não justificando a ausência um erro de comunicação, por ocasião de subestabelecimento, quanto à data designada; (iv) não merecendo relevância positiva de causa virtual a projeção da parte afirmativa da inviabilidade de êxito na conciliação.

mais apropriada ao litígio. A tentativa de conciliação está ainda prevista o artigo 604/1 do CPC como procedimento obrigatório na audiência final.

O conciliador é uma pessoa imparcial que irá assistir as partes durante o processo, em direção a encontrar um acordo satisfatório. Este tem como principal objetivo identificar o direito violado e tentar encontrar, uma solução ótima e tentando direcionar as partes num acordo conjuntamente satisfatório. Embora com semelhanças, com o regime jurídico da mediação existem diferenças nos dois métodos de resolução.

Na conciliação, o terceiro neutral normalmente é visto como uma figura autoritária responsável por conseguir encontrar a melhor solução para as partes. O conciliador, não as partes, desenvolve as propostas e os termos dos acordos, ou por sua vez as partes podem propor acordos umas às outras. As partes normalmente procuram no conciliador algum tipo de guião e tentam adaptar-se às suas propostas. Pelo contrário o mediador mantém a todo o tempo a sua neutralidade e imparcialidade. Este não se foca apenas nas noções básicas da culpa e o mediador não assume a responsabilidade da formulação do conteúdo do acordo<sup>215</sup>. No processo de mediação, as partes têm um papel ativo na identificação dos interesses e de possíveis soluções<sup>216</sup>.

Tem-se vindo a definir o termo conciliação como o processo que consiste no ajuste e na conformação das disputas extrajudicial. Esta implica encontrar um ponto de encontro compromissivo, entre duas posições opostas de maneira a evitar um julgamento. Pelo contrário, a arbitragem é um remédio contratual usado para conformar disputas fora do tribunal. Na arbitragem, as duas partes em controvérsia concordam com a entrega do poder de decisão a uma terceira parte chamada de árbitro.<sup>217</sup>

Também existe sessão de conciliação, na sessão de pré-arbitragem, tendo sido largamente debatida a questão das funções do árbitro. Embora existam diferenças morfológicas

---

<sup>215</sup> Carvalho, J. (2016). A Conciliação e Mediação (pág. 4). Balanço sobre o Novo Processo Civil "... há autores que defendem que a distinção se centra no papel do terceiro, sendo mais interventivo o conciliador e menos interventivo o mediador. Outros consideram que a distinção está na possibilidade de o terceiro formular propostas de acordo. Julgo que o melhor critério distintivo é o dos poderes do terceiro. Se o terceiro tiver poderes para decidir o litígio, ainda que em momento posterior —> conciliação..."

<sup>216</sup> Sugnubi, A. (2004, 08). Arbitration, Mediation and Conciliation: differences and similarities from an International and Italian business perspective. Mediate Everything. Consultado em 08, 2018, de Arbitration, Mediation and Conciliation: differences and similarities from an International and Italian business perspective

<sup>217</sup> (2008, 01). Conciliation legal Definition. Legal Dictionary. Consultado em 04, 2018, de <https://legal-dictionary.thefreedictionary.com/conciliation>

entre estes dois institutos, na medida do poder decisório: num caso cabe ao juiz no outro ao árbitro, este mecanismo tratar-se-á do mesmo mecanismo jurisdicional.<sup>218</sup>

No nosso ordenamento jurídico, a conciliação em vigor, é feita pelo juiz, que tem poder decisório. Existem alguns autores que entendem que apenas podemos denominar “conciliação” à do tipo “jurisdicional”, como há quem defenda uma distinção entre “mediação” e “conciliação”, e por último existem outros que repugnam esta distinção definindo apenas estas como diferentes níveis de mediação.<sup>219</sup>

Note-se que não existe confidencialidade na conciliação, característica fundamental e estruturante da mediação. Esta metamorfose de mecanismos tem de ser tomada em consideração pelo conciliador.

Não têm vindo a ser definidos quais os parâmetros e técnicas que devem ser usadas na conciliação judicial. No entanto, têm vindo a ser desenvolvidos trabalhos preparatórios sobre como proceder à preparação de um acordo vantajoso inter-partes (através do estudo dos mecanismos da mediação e da negociação).<sup>220</sup> Segundo o art. ° 594°/3 CPC “a tentativa de conciliação é presidida pelo juiz, devendo este empenhar-se ativamente na obtenção da solução de equidade mais adequada aos termos do litígio. Frustrada a conciliação, devem ficar consignadas em ata as concretas soluções sugeridas pelo juiz, bem como os fundamentos que no entendimento das partes, justificam a persistência do litígio (art. °594/4 CPC).

Sendo assim, na tentativa de conciliação, o juiz deverá agir como agente de pacificação social<sup>221</sup>, sendo que, de seguida, apresentar-se-á, quais as etapas que este mecanismo prossegue, os seus princípios regentes e quais os limites de atuação do juiz.

Os litígios podem terminar através da hétéro-composição, em que um terceiro substitui a vontade dos interessados, sendo que “*as decisões dos tribunais são obrigatórias para todas as entidades públicas e privadas prevalecendo sobre as de quaisquer outras autoridades*” - decisões vinculativas. (Art. °205/2 CRP). De forma oposta, quando a vontade vinculativa é formulada pelas partes, o litígio conforma-se através da auto-composição, em que prevalece uma cultura de cooperação. As modalidades da auto-composição com maior grau de destaque,

---

<sup>218</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 87-88).

<sup>219</sup> *Idem*, (pág. 89,90).

<sup>220</sup> Carvalho, J, *op cit*, (pág. 6).

<sup>221</sup> Pires, L. (2014). O empenho ativo do juiz na obtenção de uma solução baseada em equidade em sede de tentativa de conciliação (pág. 316-318). Coimbra, Coimbra Editora.

no ordenamento jurídico português, são então a mediação e a conciliação.<sup>222</sup> A conciliação, considera-se uma figura que se encontra a meio termo, de caráter misto entre a auto-composição e a hetero-composição, assumindo a configuração de uma arbitragem de equidade não vinculativa.<sup>223</sup>

A conciliação define-se como as diligências determinadas pelo juiz ou árbitro para tentar resolver o litígio entre as partes<sup>224</sup>. Sendo assim, o conciliador deverá elaborar um número de propostas e soluções para o processo específico. No entanto, cabe ao conciliador<sup>225</sup> o poder de decisão final vinculativo das partes<sup>226</sup>. Quais serão, então, as principais vantagens decorrentes da atuação do juiz como conciliador?<sup>227</sup>

- Pela percepção oferecida imparcial e independente.
- Pela sua autoridade moral.
- Pela sua relação institucional com a justiça.
- Pela experiência anterior.
- Pelos conhecimentos legislativos.

Ainda não foi bastante delineado qual a posição do juiz ou árbitro no mecanismo jurídico da conciliação. Estes dois intervenientes têm como principal tarefa a consolidação de uma sentença, normalmente a resolução do caso. Estamos no ramo dos meios adjudicatórios de resolução de litígios. No entanto, o exercício desta função pode colocar em cheque a posição do juiz, podendo mesmo resultar em coação das partes e de colocar em causa a sua independência.<sup>228</sup> Encontra-se previsto que um juiz que participe em qualquer reunião individual com as partes por acordo, deve evitar ser motivado por algo que foi dito durante essas sessões<sup>229</sup>.

Por vezes a doutrina critica que aquando as sessões de conciliação, pode existir o problema da perda de imparcialidade do juiz. Denote-se que nestas situações, o juiz atua como

---

<sup>222</sup> *Idem*, (pág. 319).

<sup>223</sup> Sousa, L., *op cit*, (pág. 330).

<sup>224</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 91).

<sup>225</sup> Código de Processo Civil Anotado, III Vol., p. 174.

<sup>226</sup> Sousa, L, *op cit*, (pág. 319).

<sup>227</sup> *Ibidem*.

<sup>228</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 92).

<sup>229</sup> *Idem*, (pág. 93).

conciliador, mas que também pode existir algum apressamento da sua parte em despachar o processo. Por último, existe também muita falta de legislação a este nível.<sup>230</sup>

Existem dois possíveis cenários em relação ao problema da perda da imparcialidade do juiz. No primeiro, o juiz remete-se à função de mediador formal, fazendo múltiplas propostas às partes, tentando alcançar a justa-composição do litígio<sup>231</sup>. Noutro cenário, o juiz dá a entender qual será o mérito da causa, podendo aí ser questionada a questão da imparcialidade. De salientar que o papel do juiz neste instituto difere muito do papel do juiz em sede de audiência de julgamento. Neste caso, este deve facilitar a comunicação das partes, promovendo a autonomia destas, não lhe cabendo conhecer do mérito da causa, nem a emissão de opiniões pessoais.<sup>232</sup>

Os princípios regentes do instituto da conciliação, que é importante realçar sem hierarquização, são:<sup>233</sup>

- Princípio da não competitividade – os interessados devem procurar uma solução, que englobe mútuos ganhos para as partes, sem vencedores, devendo prevalecer a cooperação.
- Princípio do poder de decisão dos interessados – as partes após delinearem a solução do litígio, por si ou aceitam a proposta de forma espontânea e livre, ou podem recusar, cabendo a estas o poder decisório.
- Princípio da decisão informada – as partes devem ter plena consciência dos seus direitos e conhecimentos da realidade em que se inserem, devendo ser informadas de quais as consequências da solução.
- Princípio da normalização do conflito – o conciliador deve conseguir amenizar os interessados, em qualquer altura do processo, explicando que os litígios fazem parte da própria sociedade.
- Princípio da validação – visa a aproximação dos interessados, que para conseguir aceitar o acordo, devem reconhecer os interesses mútuos e os sentimentos – critério da satisfação da vontade das partes.

---

<sup>230</sup> *Idem*, (pág. 85). “por estas razões, há doutrina que tem defendido que o juiz que preside a conciliação deve ser diferente do juiz que a julga. Um juiz ou árbitro que desenvolva uma conciliação em que as partes não cheguem a acordo não poderá nesta perspetiva, decidir o caso. Percebe-se a regra e a cautela que lhe está subjacente. No entanto esta não é a posição dominante.

<sup>231</sup> Sousa, L, *op cit*, (pág. 319).

<sup>232</sup> *Idem*, (pág. 334).

<sup>233</sup> *Idem*, (pág. 319).

- Princípio da boa fé – o mediador e as partes devem agir com lealdade, não sendo permitidos comportamentos de mero adiamento de prazos processuais.<sup>234</sup>

No ordenamento jurídico nacional, a conciliação passa por várias fases que passar-se-á a enunciar nomeadamente:<sup>235</sup>

- Declaração de abertura – neste o juiz deverá explicar aos envolvidos em que consiste a conciliação, qual o objeto do litígio e quais os seus principais objetivos, explicando quais as consequências da celebração ou não do acordo.
- Exposição de razões pelas partes – nesta fase, o conciliador deverá praticar uma escuta ativa das partes, baseada na compreensão e na empatia, devendo facilitar o diálogo entre as partes.<sup>236</sup>
- Identificação de questões, interesses e sentimentos.
- Esclarecimento de controvérsias e dos interesses.
- Resolução de questão – o juiz só deve formular uma proposta concretamente, quando as partes não conseguirem mesmo prever quais as premissas regentes do acordo, prevalecendo a vontade soberana dos interessados.
- Homologação da solução – a solução deve ser baseada na equidade<sup>237</sup>, pressupondo-se que esta é uma solução justa e adequada. Em conformidade com este modelo, o juiz deve sempre opor-se à homologação de acordo, sempre que esta lhe pareça injusta ou inoperável.

Em Portugal, os meios de conciliação são feitos de forma meticulosa, de acordo com a realidade social de cada um dos juizes de direito. Não existe nenhuma formação específica

---

<sup>234</sup> Mory, A. (2007). Princípios gerais aplicáveis aos processos de mediação e conciliação (pág. 21). Lisboa, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

<sup>235</sup> Sousa, L, *op cit*, (pág. 324).

<sup>236</sup> Sousa, L, *op cit*, (pág. 324) “No caso da comunicação entre as partes não ser eficiente, pese embora as estratégias já referidas, pode colocar-se a questão da pertinência da realização de reuniões privadas entre o juiz e cada uma das partes sem a presença da contraparte, o denominado caucus. Estas sessões podem ter múltiplos propósitos, designadamente: permitir a expressão de sentimentos sem aumentar o conflito; para eliminar comunicação improdutiva; como uma contramedida a fenómenos psicológicos que impedem o alcance de acordos, tal como a reação desvalorizada (a qual consiste na resposta negativa a uma proposta em função de quem a apresentou); para aplicação da técnica de inversão de papéis; para evitar comprometimento prematuro com propostas ou soluções; para disponibilizar um ambiente propício para o exame de alternativas e opções.”

<sup>237</sup> Sousa, L, *op cit*, (pág. 325). “...As relações entre a equidade e o direito conduziram a duas aceções fundamentais de equidade: uma noção mais “fraca” que, partindo da lei, permitiria corrigir injustiças ocasionadas pela natureza rígida das normas abstratas, aquando da aplicação concreta e uma noção mais “forte” que prescindia do Direito estrito e procura soluções para os problemas baseadas na denominada justiça do caso concreto. Todavia, estas aceções não nos dão o próprio conteúdo da equidade...”

neste ramo. Esta situação não implica, no entanto, que não exista um conjunto de métodos e procedimentos que devem ser utilizados na conciliação. O princípio geral fundante deste instituto será, então, as práticas serem éticas ou não, do ponto de vista social.

### 3.6 Arbitragem

A Arbitragem é um meio RAL em que as partes envolvidas apresentam o seu desentendimento e um árbitro ou um painel privado independente, os “árbitros. Os árbitros serão determinantes no resultado final processual. Denote-se que esta é considerada menos dispendiosa e mais célere que um Tribunal Judicial.<sup>238</sup> Existem diversos motivos que fundamentam esta situação. A razão mais importante cerne na autonomia das partes, o que lhes permite combinar um conjunto de regras antes mesmo do início do conflito. Este procedimento normalmente será de feição privada. Destaque-se que o árbitro está proibido de revelar qualquer informação da disputa até obter uma autorização dos interessados.

A Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) foi aprovada pela Lei n° 63/2011, de 14 de dezembro, que entrou em vigor a 14 de março de 2012. Esta, logo no seu art. 1º, faz referência à convenção de arbitragem estabelecendo que “desde que por lei especial não esteja submetido exclusivamente aos Tribunais do Estado, ou a arbitragem necessária, qualquer litígio que envolva interesses de natureza patrimonial, pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, á decisão dos árbitros”.<sup>239</sup>

A arbitragem voluntária é um modo de tutela jurisdicional de litígios em que através da vontade das partes, a decisão é confiada a terceiro imparcial. O conceito de terceiro aqui considera-se distinto dos interessados e que não atua com poderes de mandatário.<sup>240</sup>

---

<sup>238</sup> Sugnubi, A, *op cit*.

<sup>239</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 22-24). “O número 1 deste artigo define o âmbito do objeto da arbitragem voluntária, afirmando simultaneamente o seu caráter geral. Isto significa que, sempre que uma lei especial não determine a subordinação obrigatória do litígio a um tribunal Estadual, segue-se a regra que se caracteriza pela aplicação do regime integral da arbitragem voluntária regulado pelo Anexo da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro, que neste trabalho designaremos por LAV, distinguindo-a da LAV de 1986 que constitui em Portugal, até 13 de Março de 2012, o regime jurídico da arbitragem voluntária, aprovado pela Lei 31/86 de 29 de Agosto. A LAV de 1986 foi revogada com excepção do disposto no n°1 do seu art. 1º.

<sup>240</sup> Pinheiro, L. (2004, 11). Convenção de arbitragem (aspetos internos e transnacionais), Ordem dos Advogados. Consultado em 01, 2018, de <https://portal.oa.pt/comunicacao/publicacoes/revista/ano-2004/ano-64-vol-i-ii-nov-2004/artigos-doutriniais/luis-de-lima-pinheiro-convencao-de-arbitragem-aspectos-internos-e-transnacionais/>

Os Tribunais arbitrais são tribunais de feição privada, pelo que até agora não têm vindo a ser averiguadas as obrigações de fiscalização do comportamento do tribunal, por parte da comunidade.<sup>241</sup>

De seguida, pronunciar-nos-emos sobre as competências específicas dos Tribunais Arbitrais.<sup>242</sup> Os tribunais arbitrais são competentes em litígios remetidos ao mecanismo de arbitragem necessária ou obrigatória. Denote-se que certos tipos de conflitos, nomeadamente penais, serão diretamente remetidos para Tribunais Judiciais. Torna-se imperioso entender qual o alcance destes órgãos, considerando-se que os tribunais judiciais, em regra têm competência para resolver todo e qualquer tipo de conflito, não sendo necessário determinamo-lo por lei.<sup>243</sup>

Debruçando-nos apenas na questão da competência, podemos considerar, conforme tem vindo a ser especificado por legislação, que a Convenção de Arbitragem<sup>244</sup> constitui um pacto de carácter privado, em que se transfere as competências dos tribunais judiciais para os arbitrais. Sendo assim, em questões de competência será necessário tomar em consideração duas condições relevantes nomeadamente:<sup>245</sup>

- 1ª condição – a celebração das partes interessadas no litígio de uma convenção de arbitragem válida e eficaz<sup>246</sup> que atribua a um ou mais árbitros competências para resolução do conflito.
- 2ª condição – o litígio seja relativo a interesses de natureza patrimonial ou que, embora não envolvendo interesses patrimoniais<sup>247</sup>, as partes possam celebrar transação sobre o direito controvertido.

---

<sup>241</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 138).

<sup>242</sup> Acórdão do STJ n.º 2207/09.6TBSTB.E1.S1, de 20/01/2011 Relator: Álvaro Rodrigues: "...É importante ter presente que os tribunais arbitrais, embora não sejam órgãos de soberania como os tribunais estaduais, não deixam de ser entidades jurisdicionais a quem cabe definir o direito nas situações concretas que lhes são submetidas..."

<sup>243</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 22-24)

<sup>244</sup> Acórdão do STJ n.º 2207/09.6TBSTB.E1.S1, de 20/01/2011 Relator: Álvaro Rodrigues "...Vigora, entre nós, o princípio lógico e jurídico da competência dos tribunais arbitrais para decidirem sobre a sua própria competência, designado em idioma germânico por *Kompetenz-kompetenz* e que, na sua aceção negativa, impõe a prioridade do tribunal arbitral no julgamento da sua própria competência, obrigando os tribunais estaduais a absterem-se de decidir sobre essa matéria antes da decisão do tribunal arbitral. Com efeito, o art.º 21º n.º 1 da Lei de Arbitragem Voluntária consagra expressis verbis que «o tribunal arbitral pode pronunciar-se sobre a sua competência, mesmo que para esse fim seja necessário apreciar a existência, a validade ou a eficácia da convenção de arbitragem ou do contrato em que ela insira, ou a aplicabilidade da referida convenção.»

<sup>245</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 22-24).

<sup>246</sup> Pinheiro, L. (2004, 11), *op cit*, (pág. 22-24) "Este conceito de convenção de arbitragem foi adotado pela Convenção de Nova Iorque sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Arbitrais Estrangeiras (1958, art.º 2º/1) (2) e é comum aos principais sistemas nacionais".

<sup>247</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 26) "Relativamente à natureza dos interesses suscetíveis de serem submetidos à arbitragem, isto é a arbitrariedade objetiva na arbitragem voluntária, a LAV segue um regime idêntico assente no critério da patrimonialidade dos interesses em litígio. Como

A Convenção de Arbitragem pode revestir duas modalidades completamente distintas nomeadamente a modalidade de cláusula compromissória<sup>248</sup> visando solucionar litígios futuros, ou a de compromisso arbitral, quando se faz referência a disputas atuais.<sup>249</sup> Denote-se que, quando se faz referência a uma cláusula contratual<sup>250</sup>, considera-se esta um negócio jurídico autónomo. No âmbito do território nacional estas duas distinguem-se essencialmente em função do carácter atual ou futuro das causas de pedir objeto de convenção de arbitragem. (art. 1.º/2 LAV).<sup>251</sup>

Nos anos recentes, a arbitragem tem vindo a florescer em Portugal. As partes progressivamente têm aderido aos acordos arbitrais.<sup>252</sup> Esta situação anda a colocar o nosso país como um fórum privilegiados como órgão promotor da arbitragem entre os PALOP.<sup>253</sup>

A 15 de Março de 2012, uma nova Lei reguladora da Arbitragem entrou em vigor Lei 63/2011 de 14 de dezembro, substituindo a Lei da Arbitragem Portuguesa, Lei nº 31/86 de 26 de agosto de 1986.<sup>254</sup>

---

salientamos no Manual de Arbitragem, a moderna doutrina tem entendido que são submissíveis todos os direitos de natureza patrimonial e ainda de natureza não patrimonial, desde que as partes possam realizar a transação sobre o direito controvertido”.

<sup>248</sup> Pinheiro, L. (2004, 11), *op cit*, “Assim, a cláusula compromissória não é, em princípio, suficiente para a instauração do tribunal arbitral, sendo necessário que as partes celebrem um compromisso arbitral que designe o árbitro ou árbitros ou a entidade designadora (arts. 6.º e 10.º/II da Lei brasileira de arbitragem). Se a parte, convocada para celebrar o compromisso arbitral, não comparecer ou se recusar a firmá-lo, a outra parte pode promover a execução específica do compromisso arbitral (arts. 6.º/§ único e 7º). No entanto, segundo interpretação acolhida pelo Supremo Tribunal e que conta com considerável apoio no texto legal (arts. 5.º e 6º), a cláusula compromissória é suficiente para o início da arbitragem se incorporar um mecanismo que permita a constituição do tribunal arbitral, quer por estipulação direta das partes quer por meio de referência a um regulamento de arbitragem...”

<sup>249</sup> Pinheiro, L. (2004, 11), *op cit*, “Na Convenção de Nova Iorque (art. 2.º/2), na Convenção de Genebra sobre a Arbitragem Comercial Internacional (1961, art. 1.º/2/a), na Lei-Modelo da CNUDCI (art. 7.º/1) e em parte dos sistemas consultados (6), a cláusula compromissória distingue-se do compromisso arbitral por constituir uma cláusula contratual”.

<sup>250</sup> Acórdão do STJ nº 2207/09.6TBSTB.E1.S1, de 20/01/2011 Relator: Álvaro Rodrigues: “...A convenção de arbitragem desdobra-se em duas modalidades: a) compromisso arbitral – quando concerne a um litígio atual, portanto, já existente. b) cláusula compromissória – quando se refere a litígios eventuais, portanto potenciais ou futuros. Por outro lado, como tem vindo a ser uniformemente entendido, tanto pela Jurisprudência como

pela Doutrina, a competência convencionalmente atribuída ao tribunal arbitral pode ser exclusiva ou concorrente com a do tribunal legalmente competente por todos, o Acórdão deste Supremo Tribunal de 04-05-2005, acima identificado e, no plano dogmático, Prof. Miguel Teixeira de Sousa, A Competência Declarativa dos Tribunais Comuns, 1994, pg. 102).

<sup>251</sup> Pinheiro, L. (2004, 11), *op cit*.

<sup>252</sup> Carvalho, F. (2018), *op cit*, p.397

<sup>253</sup> *Ibidem*.

<sup>254</sup> *Ibidem*.

A LA atual é inovadora, desenhando a sua inspiração na versão de 2006 da Lei Modelo UNCITRAL<sup>255</sup>, introduzindo provisões com o intuito de garantir maior flexibilidade<sup>256</sup> às formalidades de validade de um acordo de arbitragem e tornando mais simples completar o procedimento.<sup>257</sup>

O art.º 2º da LAV consagra os requisitos da convenção de arbitragem. Este prevê que a convenção de arbitragem deve adotar a forma escrita<sup>258</sup>. Este requisito apenas se encontra satisfeito quando a convenção constar de documento escrito assinado pelas partes (art. 2º/1 e 2 LAV).

Entre nós, as inovações mais importantes à Lei da Arbitragem foram:

- Contém uma grande mudança na análise arbitral.<sup>259</sup>

---

<sup>255</sup> Lei Modelo da UNCITRAL sobre Arbitragem Comercial Internacional (1985) (ed., Vol., pág. 2). Viena, Austria: Secretariado UNCITRAL. "... A Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (UNCITRAL) é um órgão subsidiário da Assembleia Geral. Desempenha uma função de relevo no desenvolvimento do enquadramento jurídico do comércio internacional, através da preparação de textos legislativos sobre a modernização do direito comercial internacional, para uso dos Estados e através da elaboração de textos não legislativos sobre transações comerciais, para uso das partes. Os textos legislativos da UNCITRAL visam a venda internacional de bens, a resolução de disputas comerciais internacionais, incluindo a arbitragem e a conciliação, o comércio eletrónico; a insolvência, incluindo a insolvência transfronteiriça, o transporte internacional de bens; os pagamentos internacionais, a aquisição e o desenvolvimento de infraestruturas; e os títulos de crédito. Os textos de carácter não legislativo incluem as regras de conduta nos processos de arbitragem e de conciliação; notas sobre a organização e condução de processos arbitrais; e guias jurídicos sobre contratos de construção industrial e de trocas comerciais..."

<sup>256</sup> *International Chamber of Commerce* (2015, 01). Arbitragem. ICC. Consultado em 08, 2018, de <https://www.icc-portugal.com/Servicos/arbitragem#flexibilidade-processual> "...Flexibilidade processual - As partes podem escolher a forma como pretendem que o litígio seja julgado: podem escolher qual o tipo de arbitragem (por exemplo, se administrada por uma instituição ou não e qual a escolhida), qual o local em que a arbitragem terá lugar, o idioma da arbitragem, a lei aplicável, o número de árbitros e o método para a sua seleção, entre outros. Existe também uma grande flexibilidade ao longo de todo o processo de arbitragem..."

<sup>257</sup> Carvalho, F. *op cit*, (pág. 397).

<sup>258</sup> Art.º 2º/ 3, 4, 5 e 6 LAV – "Considera-se que a exigência de forma escrita da convenção de arbitragem está satisfeita quando esta conste de suporte eletrónico, magnético, ou de outro tipo que ofereça as mesmas garantias. Sem prejuízo do regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, vale como convenção de arbitragem a remissão feita num contrato para documento que contenha uma cláusula compromissória. Considera-se também cumprido o requisito da forma escrita da convenção de arbitragem quando exista troca de uma petição inicial e contestação. O compromisso arbitral deve determinar o objeto do litígio..."

<sup>259</sup> Miranda, A. (2017). Cinco anos depois, o que trouxe a nova Lei da Arbitragem Voluntária?. *Jornal de Negócios*, Consultado em Fevereiro de 2018 em <https://www.jornaldenegocios.pt/economia/justica/lex/detalhe/cinco-anos-depois-o-que-trouxe-a-nova-lei-da-arbitragem-voluntaria> "... Quando a lei foi aprovada, a regra em Portugal – descontadas as honrosas exceções – era a dos chamados árbitros de parte e a da negociação da decisão em comité, que chegava a reunir árbitros e advogadas das partes à mesa de um jantar. A arbitragem era, na feliz descrição de uma das mais brilhantes processualistas nacionais (a Professora Paula Costa e Silva), uma "instância de transação". Com a aprovação da nova lei esse estado de coisas tinha de mudar porque ela seguia o modelo recomendado há décadas pelas Nações Unidas e que fora, entretanto, adotado por cerca de 60 países, incluindo a Alemanha, o Canadá, a Inglaterra e os Estados Unidos. Com a Lei Modelo, chegaram a doutrina e a jurisprudência firmadas nesses países. Uma verdadeira revolução para as elites jurídicas portuguesas! Naturalmente, nem todos gostaram".

- Expressamente prevê a independência e imparcialidade não são necessárias para o apontamento dos árbitros, mas que os árbitros devem obedecer a esses princípios durante os procedimentos.<sup>260</sup>
- Regula os aspetos mais importantes de aplicações das medidas internas, seguindo a Lei Modelo.
- Inclui a regulação da arbitragem com partes múltiplas e a intervenção de uma terceira parte.
- Esclarece que estas matérias não serão objeto de recurso, exceto se expressamente estabelecido pelas partes no acordo arbitral.<sup>261</sup>

No entanto, como todos os sistemas jurídicos, este sistema apresenta desvantagens. Estas englobam o risco da perda, os procedimentos formais ou semiformais jurídicos e as evidências, assim como a existência de uma potencial perda de controlo das partes ao fazer transferência do domínio processual para um árbitro. Ao recorrer a este mecanismo, as partes perdem a sua habilidade de intervenção direta no processo. Em adição, as partes, na arbitragem, são confinadas aos remédios tradicionais legais que não englobam as soluções criativas da mediação<sup>262</sup>.

O centro condutor deste tipo de entidades é a Associação Portuguesa de Arbitragem (APA), que através da Lei nº 74/2013 de 3 de setembro criou o Tribunal Arbitral do Desporto que se tornou operativo em outubro de 2015.<sup>263</sup>

A história da Arbitragem está intrinsecamente conexionada com o desenvolvimento das práticas comerciais, surgindo mesmo no período medieval como forma de pacificação de disputas entre os comerciantes nas feiras europeias, permitindo o julgamento através de regras comerciais diferentes das nacionais.<sup>264</sup>

---

<sup>260</sup> Miranda, A, *op cit*. "...Mas a lei tem feito o seu caminho e a arbitragem é hoje uma realidade muito diferente do que era há apenas 5 ou 7 anos. Graças principalmente ao empenho de uma nova geração de "arbitralistas", a arbitragem é agora conduzida, esmagadoramente, por árbitros independentes e imparciais, sujeitos ao escrutínio dos seus partes (nomeadamente através da APA) e, cada vez com mais frequência dos Tribunais Judiciais. Aliás, os juizes portugueses, têm tido um papel essencial na credibilização da arbitragem. Concorde-se ou não com os acórdãos que os tribunais superiores têm proferido em matéria arbitral, estes revelam quase sempre um aturado estudo e a vontade de chegar a decisões justas e não hostis à arbitragem...".

<sup>261</sup> Carvalho, F, *op cit*, (pág. 397).

<sup>262</sup> Sugnubi, A, *op cit*.

<sup>263</sup> Carvalho, F, (2018), *op cit*, (pág. 397).

<sup>264</sup> Monteiro, I. (2014, 03). O Recurso à Arbitragem na Resolução de Conflitos Laborais e as Convenções Coletivas de Trabalho. Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

Portugal, integrou a Convenção de 1958 realizada em Nova Iorque<sup>265</sup> autorizando a arbitragem internacional. Considera-se a arbitragem internacional se as partes tiverem domiciliadas em diferentes Estados; se um dos sítios se localiza fora do Estado de origem que as partes têm o seu domicílio comercial; se as partes expressamente concordarem que a matéria em causa para arbitragem se conecta com mais de um país.<sup>266</sup>

A jurisprudência portuguesa, interpreta com atenção os fundos para a recusa ou obrigatoriedade no país estrangeiro – a parte interessada pode também recorrer da decisão tomada em 1ª instância que reconhece ou declara uma sentença arbitral aplicável, antes do STJ, providenciando os requerimentos acima mencionados para assegurar o preenchimento dos contratos em que as partes entram, ou para assegurar a compensação em caso de incumprimento contratual.<sup>267</sup>

Em 1985, a Assembleia Geral das Nações Unidas, recomendou a todos os Estados Membros para regular as suas normas de arbitragem através da Lei Modelo da UNCITRAL. No entanto o Estado Português não seguiu este modelo, o que nos tem causado sérios problemas no desenvolvimento de mecanismos de arbitragem internacional, sendo que a Dra Mariana França Gouveia afirma “Parece-me que a melhor solução seria a elaboração de uma nova lei de arbitragem inspirada na Lei Modelo e com a preocupação de consagrar soluções modernas e audazes”.<sup>268</sup>

Em Portugal, definimos o instituto jurídico como um meio de resolução jurisdicional de conflitos, em que a sentença ou decisão, é deixado ao cabo de um árbitro ou a um elemento exterior.

---

<sup>265</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 219) “...A Convenção de Nova Iorque constitui, um dos instrumentos convencionais relativos à arbitragem transfronteiriça de maior sucesso. Elaborada sob o patrocínio da ONU, integrou-se no esforço após a 2ª Guerra Mundial, e de reconstrução e, sobretudo, de relançamento em novas bases, do comércio internacional. Ela tem contribuído notavelmente para o desbloqueamento das relações

comerciais internacionais. Na verdade, assegura a eficácia internacional das decisões arbitrais que dirime litígios do comércio internacional, mediante o seu reconhecimento, num país diverso em que foi proferido. A Convenção de Nova Iorque visou e teve o mérito de ter conseguido, desmantelar as barreiras jurídicas impeditivas de uma sentença arbitral proferida num país pudesse ser executada noutra país, mediante um simples processo de verificação da existência da sentença.”

<sup>266</sup> Lei UNCITRAL art.º 1/a),b)c).

<sup>267</sup> Carvalho F, *op cit*, (pág. 397).

<sup>268</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 93). “e uma alteração da legislação nacional neste âmbito – dado por todos como necessária pode seguir dois caminhos: uma mera alteração da Lei ou a aprovação de uma nova.”

Este meio terá um carácter adjudicatório<sup>269</sup>, visto que a decisão é sempre proferida por um ou vários terceiros, e a decisão produz os mesmos efeitos que uma sentença – vinculativos<sup>270</sup>. Como tem vindo a ser sublinhado, os processos de adjudicação são sempre formas hétéro compositivas de solucionar o conflito, uma vez que o poder decisório cabe sempre a uma terceira entidade, que tem um poder impositivo e vinculativa.<sup>271</sup>

Especula-se muito quanto à natureza jurídica que rodeia este instituto, no entanto encaramos a arbitragem voluntária na sua génese de natureza contratual, mas com fins jurisdicionais, ou seja, fins vinculativos. Têm sido apontadas várias teses para se conseguir perceber melhor este instituto sendo que seguidamente resumir-se-á cada uma delas<sup>272</sup>:

– Teses contratuais<sup>273</sup> – nestas sessões de arbitragem só após o momento de homologação judicial da sentença, é que esta produz efeitos jurídicos. Nesta tese as sentenças são encaradas como um contrato celebrado pelos árbitros que atuam como mandatários dos interessados.<sup>274</sup>

– Teses jurisdicionais<sup>275</sup> – encaram as decisões como sentenças judiciais e vinculativas e os árbitros agem como no papel do juiz do tribunal arbitral<sup>276</sup>.

---

<sup>269</sup> International Chamber of Commerce (2015, 01). *Arbitragem. ICC*. Consultado em 08, 2018, de <https://www.icc-portugal.com/Servicos/arbitragem#flexibilidade-processual> “...As sentenças arbitrais são alvo de um processo de reconhecimento internacional muito mais simples do que as decisões judiciais. 145 países assinaram a Convenção de Nova Iorque de 1958 sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Arbitrais Estrangeiras, que prevê a execução de acordos de arbitragem e o reconhecimento e execução de sentenças em todos os estados contratantes. Existem outras convenções multilaterais sobre arbitragem que também facilitam a execução das sentenças...”

<sup>270</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 91).

<sup>271</sup> Frade, Catarina, *op cit*, (pág. 116).

<sup>272</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 101-102).

<sup>273</sup> Pina, P (2008, 12). Arbitragem e Jurisdição. *JULGAR*, 6, (pág. 137). “A tese contratualista radica-se e radicaliza-se nesta consideração. A arbitragem é um simples contrato através do qual se delega num terceiro a solução da controvérsia. Os árbitros não passarão de mandatários comuns das partes, concretizando a sua decisão a vontade comum destas quanto ao futuro do litígio. A sentença resulta, pois, nas palavras de Fazzalari, de uma “volizione privata”, não constituindo uma imposição. Aliás, os poderes dos árbitros são apenas aqueles que lhes forem atribuídos pelas partes em face do específico objeto da convenção de arbitragem, não podendo praticar quaisquer atos à margem do acordado pelas partes ou dos seus poderes de disposição...”

<sup>274</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 102).

<sup>275</sup> Pina, P, *op cit*, (pág. 139) “... contrapõe-se-lhe a teoria dita jurisdicionalista ou processualista, de acordo com a qual a arbitragem assume um carácter inerentemente adjetivo. Com efeito, é um instituto através do qual se visa resolver um determinado conflito sobre posições jurídicas materiais. A relação jurídica substantiva é aquela que vai ser objeto de uma decisão a que se chegará mediante um processo presidido por um ou mais terceiros imparciais, os árbitros. Estes, apesar de não constituírem um órgão estadual, vêem-lhe ser atribuídos verdadeiros poderes jurisdicionais, em abstrato, pelo próprio Estado e, em concreto, pelos contraentes da convenção de arbitragem...”

<sup>276</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 101-102).

– Teses mistas<sup>277</sup> – estas teses defendem que a arbitragem, se encontra entre os órgãos jurisdicionais e o contrato livremente celebrado pelas partes – os árbitros podem ter que julgar, mas têm atribuições diferentes das dos juizes. <sup>278</sup>

Em Portugal, existem dois mecanismos de Arbitragem com diferentes caracteres: por um lado temos a *arbitragem voluntária* regulada pela Lei 31/86, de 29 de agosto; e, por outro lado, a *arbitragem institucionalizada* que se encontra regulada no DL n.º 425/86, de 27 de dezembro. Passar-se-á, de seguida, a especificar quais as principais diferenças entre os dois regimes.

A LAV está inserida na Lei 31/86 de 29 de agosto, documento que permanece quase inalterado desde essa data.<sup>279</sup> Maria Isabel Colaço frisa que “*a constituição e o funcionamento dos tribunais arbitrais devem desvincular-se de toda a desnecessária ou desrazoável intervenção dos tribunais, reconhecendo-se às partes, dentro dos limites fixados na lei, o poder e o dever de forjar soluções requeridas para a corrente atuação da instituição arbitral.*”<sup>280</sup>

A arbitragem pode ser realizada de forma institucionalizada, realizando-se num órgão arbitral, num centro, ou na câmara municipal; pode ainda ser administrada de forma *ad hoc* em que o tribunal apenas se reúne única e exclusivamente por causa daquele conflito, ou seja, antes do conflito este não existe extinguindo-se após encontrada a sentença.<sup>281</sup>

Os meios de arbitragem institucionais são regulamentados pelo DL n.º 425/86 de 27 de setembro que prevê que os centros de arbitragem institucionais devem ser aprovados pelo Ministério da Justiça. Saliente-se que existem múltiplos centros arbitragem institucionais ao longo de Portugal Continental, com caráter distrital, nomeadamente em Lisboa, Porto, Algarve, Braga entre outros. Existem também centros de arbitragem com competências específicas ou especializadas.<sup>282</sup>

Antes de as partes submeterem algum litígio um tribunal arbitral, estas devem assinar a convenção arbitral – com caráter contratual, pois assenta numa comunhão de vontades negócio jurídico bilateral.

---

<sup>277</sup> Pina, P, *op cit.* “Recentemente, tendem a prevalecer teorias intermédias ou mistas que consideram a arbitragem como uma figura híbrida, sintetizando os pressupostos das explicações anteriores...”

<sup>278</sup> Gouveia, M, *op cit.* (pág. 102).

<sup>279</sup> Sofreu uma única alteração nos artigos 11.º e 12.º através do DL 38/2003, de 08 de março.

<sup>280</sup> *Ibidem*

<sup>281</sup> Abreu, M, *op cit.* (pág. 257-259).

<sup>282</sup> Gouveia, M, *op cit.* (pág. 103).

Esta convenção irá determina vários trâmites, tais como, qual o tribunal com competência para resolver o litígio, sendo que este só detém as atribuições e competências conferida via contratual. A validade formal pressupõe que a convenção seja válida e eficaz. Nos processos arbitrais em que a convenção de arbitragem padece de vício com consequência de nulidade ou anulabilidade, considera-se o tribunal incompetente. Segundo o art. 1º da Lei 31/86, a convenção de arbitragem só é eficaz segundo um princípio da disponibilidade dos direitos. Isto implica que qualquer litígio que respeite direitos indisponíveis não poderá ser resolvido através deste meio institucional.<sup>283</sup> Aplicar-se-á à convenção de arbitragem, as mesmas regras aplicáveis aos contratos na sua generalidade. Saliente-se que esta pode ser analisada segundo os parâmetros do acordo das partes, da arbitralidade, da forma, capacidade e da autonomia.

Analisar-se-á seguidamente os parâmetros elencados *supra*. O acordo das partes, consiste na sua demonstração da vontade, de forma expressa e eficaz, que, qualquer litígio ou conjunto de disputas (atuais ou futuras), sejam determinadas por um conjunto de árbitros, numa audiência arbitral.<sup>284</sup> Já a capacidade para realizar convenção de arbitragem, segue as regras gerais civis, da capacidade jurídica de celebração contratual.

Quanto à forma, existem algumas indagações que têm vindo a ser pertinentemente colocadas ao nível jurisprudencial nomeadamente, perante a Convenção de Nova Iorque a forma exigida para a convenção é forma escrita, não sendo válida a convenção que se baseia num acordo tácito ou oral, sob pena de invalidade. A Lei-Modelo portuguesa introduziu duas hipóteses, além da forma escrita: a de a convenção de arbitragem constar “de outro meio de comunicação que prove a sua existência” ou de troca de articulados em processo arbitral em que a convenção seja alegada por uma parte e não seja contestada pela outra (artº. 7.º/2). Apesar das diferenças entre a Convenção de Nova Iorque e a Lei-Modelo portuguesa as duas acabam por ir de encontro uma com a outra.<sup>285</sup>

Aquando da celebração de uma convenção de arbitragem cada uma das partes arroga-se de um novo direito potestativo e a contraparte a um estado de sujeição. Assim, os

---

<sup>283</sup> Abreu, M, *op cit*, (pág. 238).

<sup>284</sup> Comercial, C. (2016, 08). O que é a Comercial, C. (2016, 08). O que é arbitragem. Centro Arbitragem comercial. Consultado em 10, 2018, de [https://www.centrodearbitragem.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=25&Itemid=133&lang=pt](https://www.centrodearbitragem.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=133&lang=pt)

<sup>285</sup> Pinheiro, L. (2016, 08). Convenção de arbitragem (aspectos internos e transnacionais). Ordem dos Advogados. Consultado em 10, 2018, de <https://portal.oa.pt/comunicacao/publicacoes/revista/ano-2004/ano-64-vol-i-ii-nov-2004/artigos-doutriniais/luis-de-lima-pinheiro-convencao-de-arbitragem-aspectos-internos-e-transnacionais/>

interessados ficam obrigados a resolver o conflito por meios arbitrais se a contraparte assim o decidir. Sendo qualquer um dos interessados pode dar início a um novo processo arbitral, obrigando a contraparte a vincular-se à decisão do tribunal escolhido previamente.<sup>286</sup>

Quando se pretender iniciar processo arbitral, será necessária a constituição em momento anterior de um tribunal. Então, a questão da formalização do litígio apenas acontece após a formação do tribunal e definição dos seus membros, que tanto podem ser terceiros, como privados.<sup>287</sup>

No art.º 11/4 da LAV prevê-se que o processo apenas se inicia com o envio de carta registada com aviso de receção para a contraparte. Nessa mesma carta deve já estar definido a designação dos árbitros pela parte que instaurou o processo e um convite à contraparte para definir o mesmo.

Nos art.º 8º<sup>288</sup> da mesma Lei prevê-se que, caso não exista estipulação inserida no contrato, quanto ao número de árbitros, o tribunal será composto por três árbitros: 2 designados pelas partes em separado e 1 designado pelas mesmas em conjunto. No seu primeiro ponto estatui-se uma regra imperativa que o número dos árbitros designados seja ímpar<sup>289</sup>. Considera-se então que o TA poderá ser constituído por um ou vários árbitros, encontrando-se fixada regra supletiva de 3<sup>290</sup>. Saliente-se que estes devem ser pessoas singulares capazes e com personalidade jurídica. Os árbitros são então designados na Convenção de Arbitragem pelas partes ou em documento escrito posteriormente assinado pelas mesmas<sup>291</sup>. Esta imposição relaciona-se com o respeito do princípio da igualdade das

---

<sup>286</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 115).

<sup>287</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 122). “Esta necessidade prévia pode não existir em alguns centros de arbitragem institucionalizados, por exemplo, nos centros de arbitragem de consumo portugueses. Ai há um árbitro único e permanente que julga todas as ações que dão entrada no seu centro. Nos centros internacionais de arbitragem institucionalizada (CCI, LCIA, CIRDI) a regra é diferente, na medida em que o centro de arbitragem funciona como mero apoio administrativo”.

<sup>288</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 53). “O preceito refere-se à constituição do tribunal arbitral, indicando o número de árbitros que o devem compor segundo a escolha das partes ou mediante a remissão que elas façam para um regulamento arbitral. O Tribunal arbitral pode ser singular, se obviamente for constituído por um único árbitro, ou plural se for constituído por número ímpar de árbitros...”

<sup>289</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág 123). “No entanto pelo menos um tribunal arbitral institucionalizado, o da Comissão Arbitral Paritária emergente de contrato coletivo celebrado entre a Liga Portuguesa de Clubes de Futebol Profissional e o Sindicato Nacional de Jogadores de Futebol Profissional, prevê um tribunal arbitral com seis árbitros, três nomeados pela Liga de Futebol e três pelo Sindicato.

<sup>290</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 53). “... no caso de as partes não terem acordado o número de membros, o tribunal deve ser composto por três árbitros. As partes deverão ponderar bem, ao firmar a convenção de arbitragem, as características do litígio ou do possível litígio, bem como a diferença de custos inerente ao maior ou menor número de árbitros e a mais conveniente composição do tribunal arbitral, atendendo ao perfil dos árbitros atendendo à natureza ou características do litígio...”

<sup>291</sup> Abreu, M. (2018). A arbitragem Voluntária e a Mediação de Conflitos (pág. 238). infopedia.

partes. A violação deste artigo gerará sempre irregularidades, implicará a não formação do tribunal em causa, fundamentando a invalidade do processo.

A obrigação de constituição do tribunal consiste numa obrigação das partes, sendo que apenas estas é que têm legitimidade processual art.º. 26º LAV só a elas é que cabe o prosseguimento da ação arbitral.

As questões processuais, nomeadamente, quais as regras a seguir durante o processo arbitrário, estão definidas no art.º.30º (princípios e regras do processo arbitral), no art.º. 31º (lugar da arbitragem) e finalmente no art.º. 33º (Início do processo: petição e contestação).

No art.º. 30º LAV demanda-se, que o “demandado é citado para se defender; que as partes são tratadas com igualdade, devendo ser-lhes atribuída uma oportunidade razoável de fazerem valer os seus direitos; em todas as partes do processo é garantida a observância do princípio do contraditório, salvo exceções previstas nas leis. As partes podem, até à aceitação do primeiro árbitro, acordar sobre as regras do processo de arbitragem, com respeito pelos princípios fundamentais”. Este art.º 30º/5 também determina os critérios da confidencialidade postulando que “os árbitros, as partes e, se for o caso, as entidades que promovam, com carácter institucionalizado, a realização de arbitragens voluntárias, têm o dever de guardar sigilo sobre todas as informações que obtenham e documentos de que tomem as partes tornarem públicos os atos processuais necessários e defesa dos seus direitos e do dever de comunicação ou revelação dos atos do processo às autoridades competentes, que seja imposto por lei”<sup>292</sup>.

Já no art.º. 33º<sup>293</sup> do mesmo diploma, estipula-se que salvo convenção das partes em contrário, o processo arbitral relativo a determinado litígio inicia-se na data em que se o pedido de submissão desse litígio a arbitragem é recebido pelo demandado; nos prazos convencionados pelas partes ou fixado pelo tribunal arbitral, o demandante apresenta a sua petição, em que enuncia o seu pedido e os factos em que este se baseia, e o demandado apresenta a sua contestação, em que explana a sua defesa relativamente àqueles, salvo se tiver sido outra a convenção das partes quanto aos elementos a figurar naquelas peças escritas. As partes podem fazer acompanhar as referidas peças escritas de quaisquer documentos que

---

<sup>292</sup>Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 138) “... no que diz respeito à publicitação das sentenças, o art.º 30º/6 da LAV estabelece que o dever de sigilo previsto no art.º 30/5 não impede a publicitação das sentenças e outras decisões do tribunal arbitral, expurgadas de elementos de identificação das partes, salvo se qualquer uma destas a isto se opuser.”

<sup>293</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 126). “... esta disposição refere-se ao momento do início do processo arbitral. Esse momento é fixado por acordo das partes. Não existindo acordo, não é o da entrega da petição inicial ao tribunal arbitral, tal como sucede no processo estadual com a sua entrega, na secretaria do Estado. O início do processo verifica-se com a entrega efetuada diretamente pelo demandante ao demandado do pedido de submissão do litígio a arbitragem, pedido que se denomina em geral por notificação para arbitragem...”.

achem pertinentes e mencionar também os meios de prova; salvo convenção das partes em contrário, qualquer uma delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar<sup>294</sup> a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para isso haja justificação bastante; o demandado pode deduzir a reconvenção, desde que o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem.<sup>295</sup>

A fase intermédia do processo é constituída pelas alegações que podem revestir um carácter oral ou escrito. Nesta fase já se prevê que os árbitros, consigam manipular o objeto do processo e determinar o prazo razoável para o sentenciar. Esta encontra-se definida no art. °34/1 LAV em que se prevê que “salvo convenção em contrário, o tribunal decide se serão realizadas audiências para a produção de prova, ou se o processo á apenas conduzido com base em documentos e outros elementos de prova.”<sup>296</sup>

No art. °. 43° LAV estipula-se que, salvo se as partes, até à aceitação do primeiro árbitro, tiverem acordado prazo diferente, os árbitros devem notificar às partes a sentença final proferida sobre o litígio que por elas lhes foi submetido dentro do prazo de 12 meses a contar da data de aceitação do último árbitro. Estes prazos definidos de acordo com o n°1 podem ser livremente prorrogados por acordo das partes, ou em alternativa, por decisão do tribunal arbitral, por uma ou mais vezes, por sucessivos períodos de 12 meses, devendo tais prorrogações ser devidamente fundamentadas. Fica, porém, ressalvada a possibilidade das partes de comum acordo, se oporem à prorrogação: a falta de notificação da sentença final dentro do prazo máximo determinado de acordo, põe automaticamente termo ao processo arbitral, fazendo também extinguir a competência dos árbitros para julgarem o litígio que lhes

---

<sup>294</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág 140). “um outro problema que pode ser objeto de estipulação é o da possibilidade de alteração do objeto do processo depois do momento, da sua apresentação. Podemos adotar então diferentes regras de cristalização do objeto, após as alegações das partes, admitindo alterações muito restritivamente, ou admitir-se a conformação do objeto do processo até ao final da produção da prova.”

<sup>295</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 126) “...Diferente da notificação para arbitragem é a entrega ao tribunal arbitral, ou se for o caso à instituição de arbitragem, da petição inicia na qual o demandante expõe circunstanciadamente o seu pedido e os fundamentos de facto e de direito, em regra em termos semelhantes aos que pratica no Tribunal Estadual com a petição inicial. Em arbitragem, a lei não obriga e também, geralmente os regulamentos arbitrais não o fazem, a que a petição ou a contestação sejam apresentados em textos articulados, podendo suceder em texto meramente arrazoado. O demandante e o demandado escolherão o modo de apresentação da sua petição e contestação, naturalmente na forma mais clara e compreensível...”

<sup>296</sup> Barrocas, M, *op cit*, (pág. 126) “...A não ser que as partes tenham convencionado de outro modo, compete ao tribunal decidir a convocação de audiências para a condução do processo. Compete igualmente ao Tribunal arbitral decidir, dada a natureza dos factos e dos meios de prova pertinentes se a arbitragem deve apenas ser efetuada com base em documentos e outros elementos da prova que não careçam de contraditório em sede de audiência de julgamento...”

fora submetido, sem prejuízo da convenção e arbitragem, manter a sua eficácia, nomeadamente para efeito de com base nela ser constituído novo tribunal arbitral e ter início nova arbitragem.

Já no art.º44 define-se que o processo arbitral termina quando for proferida a sentença final, ou quando for ordenado o encerramento do processo pelo tribunal arbitral; o tribunal arbitral ordena o encerramento do processo arbitral quando:

- O demandante desista do seu pedido, a menos que o demandado a tal se oponha e o tribunal arbitral reconheça que este tem um interesse legítimo em que o litígio seja definitivamente resolvido.
- As partes concordem em encerrar o processo.
- O tribunal arbitral verifique a prossecução do processo se tornou, por qualquer outra razão, inútil ou impossível.

As partes também podem impugnar a sentença arbitral, sendo que no art.º. 46º se estatui qual o processo do pedido de anulação: salvo se as partes tiverem acordo em sentido diferente, ao abrigo do art.º. 39/4, a impugnação de uma sentença arbitral perante um tribunal estadual só pode revestir forma de pedido de anulação, nos termos do disposto no presente artigo; o pedido de anulação deve ser acompanhado de uma cópia certificada da mesma e, se estiver redigida em língua estrangeira deve ser acompanhada de tradução, observando-se as seguintes regras sem prejuízo do disposto nos demais números do artigo:

- A prova é oferecida com o requerimento.
- É citada a parte requerida para se opor ao pedido e oferecer prova.
- É admitido um articulado de resposta do requerente às eventuais exceções.
- É em seguida produzida a prova a que houver lugar.
- Segue-se a tramitação do recurso de apelação com as necessárias adaptações.
- A ação de anulação entra, na 5ª espécie.

A sentença arbitral só pode ser anulada pelo tribunal competente se a parte demonstrar que uma das partes da convenção de arbitragem estava afetada por uma incapacidade; ou que essa convenção não é válida nos termos da lei a que as partes a sujeitaram, que na falta de qualquer indicação a este respeito; ou: houve no processo violação de alguns dos princípios fundamentais referidos no art.º 30/1; ou a sentença se pronunciou sobre um litígio não abrangido pela convenção de arbitragem ou contém decisões que ultrapassam o âmbito desta;

ou a composição do tribunal arbitral ou processo arbitral não foram conformes com a convenção das partes, a menos que esta convenção contrarie uma disposição da presente lei que as partes não possam derogar ou na falta de uma tal convenção, que não foram conformes com a presente lei e, em qualquer dos casos, que essa desconformidade teve influência na resolução do litígio; O tribunal arbitral condenou em quantidade superior ou em objeto diverso do pedido, conheceu de questões que não podia tomar conhecimento ou apreciar. Ou o tribunal verificar que o objeto do litígio não é de ser decidido por arbitragem nos termos do direito português; ou que o fundamento da sentença ofenda os princípios da ordem pública internacional do Estado Português.

Este instituto foi analisado com tanto detalhe, merecendo destaque na fase de investigação do problema, mais especificamente quando se proceder à extração de dados, constituindo uma das maneiras de encerramento processual.

### **3.7 Julgados de Paz**

A 13 de julho de 2001, foram criados os Julgados de Paz que iniciaram a sua atividade em 2002 a título provisório localizados em 4 instâncias principais, nomeadamente Lisboa, Seixal, Vila Nova de Gaia e Oliveira do Bairro. Atualmente, em 2018, existem mais de 25 comarcas com julgados de paz. Ao nível da administração pública da justiça, estes funcionam a par de um projeto exercido com as autarquias locais, e estes órgãos consideram-se verdadeiros tribunais regulados pela CRP no art.º 209/2.<sup>297</sup>

---

<sup>297</sup> Gouveia, M. (2010,09), Julgados de Paz. Consultado em 07,2018 (pag.1). <sup>300</sup>*Ibidem*

<sup>301</sup> (2016, 01) O que são Julgados de Paz? DGPJ. Consultado em 07, 2018, de <http://www.dgpj.mj.pt/> “.... Os Julgados de Paz são, então, tribunais não judiciais ou mistos, tendo em conta a sua natureza obrigatória (e não voluntária como os outros meios de resolução alternativa de litígios) e os métodos que utiliza na resolução do conflito (procurando sempre o acordo e afastando a conceção adversarial de litígio).<sup>305</sup>  
*Idem*

<sup>302</sup>Paz, C. (2014, 06). O que são os JP? CJP. Consultado em 03, 2018 de <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/informacao.asp>

<sup>303</sup> (2016, 01). Como funcionam os Julgados de Paz? DGPJ. Consultado em 07, 2018, de <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/julgados-de-paz>

<sup>304</sup>*Ibidem*.

<sup>305</sup>Gouveia, M, *op cit*, (pág. 282).

<sup>298</sup> Acórdão Uniformizador de Jurisprudência de 24 de maio de 2007, do STJ, redator Salvador Costa, nº JSTJ000

<sup>299</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 282).

A sua formação deriva de pareceria público/privada, sendo que o seu financiamento resulta da colaboração entre as Autarquias Locais e as empresas.

Denote-se que estes administram a justiça similarmente aos tribunais judiciais, os JP consideram-se tribunais mistos ou não judiciais.<sup>298</sup> Esta situação deriva na sua génese de funcionamento e organização, tendo por base acordos consensuais e afastando decisões de carácter adjudicatório.

O documento legal que deu origem à sua criação foi a Lei n.º 78/2001, de 13 de julho LJP.<sup>299</sup> A tramitação processual nos JP é simplificada,<sup>300</sup> podendo ser inclusive apresentados documentos ou peças processuais de forma oral.<sup>301</sup> Estes têm competência para apreciar ações cíveis, excepcionando as de direito da família, sucessões e de trabalho, cuja alçada não ultrapasse os 15.000€.<sup>302</sup>

Os Julgados de Paz, ao contrário dos tribunais judiciais, praticam uma justiça alternativa, marcada pela proximidade com as partes e pela tentativa do alcance de uma solução consensual, através da mediação, transação, negociação, conciliação ou por meio de julgamento com base em sentença.<sup>303</sup>

Foram tecidas considerações se a competência dos JP seria de carácter obrigatório ou de facultativo. No Acórdão Uniformizador de Jurisprudência do STJ de 24 de maio de 2007, n.º JSTJ000 o Supremo inclina-se para o carácter alternativo relativamente aos tribunais judiciais que têm uma competência territorial concorrente.<sup>304</sup>

Este instituto jurídico quanto à sua génese também pode ser classificado como tribunais não judiciais ou mistos, tendo em conta o seu carácter obrigatório e os métodos utilizados na resolução ou conformação do litígio. Existem algumas dúvidas relativas às competências dos Julgados de Paz.<sup>305</sup>

No acórdão de Uniformização de Jurisprudência de 24 de maio de 2007 decidiu-se no sentido da alternatividade da competência dos JP. De acordo com este acórdão, não faz sentido afirmar que os tribunais judiciais não têm competência para aquelas ações, se podem vir a tê-la posteriormente, bastando que uma das partes deduza um incidente ou requeira prova

pericial. A competência deste órgão encontra-se definida na Lei 78/2001, nos art.º (6º,7º e ss.) nomeadamente esta é auferida em função do objeto, do valor, da matéria e do território.

Segundo a lei *supra*, os Julgados de Paz em função da matéria têm competência para apreciar decidir ações declarativas cíveis, excepcionando as matérias de direito sucessório, familiar e laboral, cuja a alçada não ultrapasse os 15.000€(competência em função do valor). Especificando as ações que podem ser resolvidas nos termos do art.º. 9 da Lei nº78/2001, de 13 de julho, são as seguintes:

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

Na Lei 54/2013, de 31 de julho, foram incluídas cinco novidades no que respeita à competência dos JP:<sup>306</sup>

- A competência em razão do valor, passou de 5000€ para questões que não excedam os 15.000€.
- Alterações na competência da matéria prevista no art. °9/1e) da Lei 54/2013.
- O tribunal de 1ª instância, deve remeter os autos resultantes da prova pericial, para os JP.
- Ampliação da competência dos JP em matérias de tramitação processual.
- Anexa-se a possibilidade de requerimento de providência cautelar neste órgão.

A tramitação nos JP inicia-se com um requerimento, onde consta o objeto processual e a respetiva reclamação. A tramitação destes Tribunais é relativamente simples aproximando-se então das formas de processo sumário e sumaríssimo. O processo inicia-se então com um requerimento que pode ter um carácter escrito ou oral art. °43°, prevendo-se de seguida a citação do demandado art. °46°.<sup>307</sup>

Seguidamente faz-se a citação do requerido, que tem um prazo para apresentar a respetiva contestação. A citação do demandado nunca poderá ser através de edital, ou seja, caso não se consiga citar o demandado pessoalmente, o processo segue os trâmites dos processos de revelia.

Numa fase seguinte questiona-se os interessados se aceitam a mediação, caso exista aceitação, é marcada sessão de mediação logo no próprio dia em que se tenta obter um acordo. A seguir à citação do demandado marca-se logo a data da pré-mediação art. °45/2 LJP, ou se o demandante tiver prescindido dessa fase o julgamento. Isto visa a simplificação do processo sem prejuízo da alteração das datas. Esta fase visa explicar aos interessados o que é este procedimento e ver se estas se encontram predispostas a resolver o caso por acordo. Caso seja formulada esta vontade passaremos então à fase da mediação, que frequentemente ocorre simultaneamente. No art. ° 50/4 LJP prevê-se que esta prática deva ser feita por mediador diferente, no entanto costuma ser prática nos Julgados de Paz manter o mesmo mediador,

---

<sup>306</sup> Paz, C, *op cit*.

<sup>307</sup> Gouveia, M, *op cit*, (pág. 297).

desde que as partes assim o consintam. Caso este acordo seja possível novamente existe homologação judicial de acordo, caso seja impossível conciliar os interessados, existirá audiência de julgamento sendo despachada sentença por juiz ou árbitro.<sup>308</sup>

Caso as partes consigam obter o acordo fundado na consensualidade, este deverá ser homologado por juiz, na presença das partes (art. ° 56 LJP). Esta sentença homologatória será então vinculativa e revestirá um caráter executivo. Caso a sessão de mediação em que não seja alcançado um acordo, o processo será então encaminhado para julgamento, existindo 10 dias para se contestar (art. °47 LJP).

Na situação inversa, se as partes não aceitarem a mediação, parte-se para sede de audiência de julgamento, existindo uma tentativa de conciliação prévia à audiência.

Os princípios que regem os Julgados de Paz estão inscritos na Lei n. ° 78/2001, de 13 de julho: dever de participação, do estímulo do acordo, da simplicidade, da adequação, da informalidade, da oralidade e da economia processual.<sup>309</sup>

O primeiro princípio convoca as partes interessadas a participar diretamente na disputa, sendo estas núcleo essencial do problema<sup>310</sup>. Caso alguma das partes falte falar ou expor os seus fundamentos o processo não poderá mesmo prosseguir. Ao contrário de nos tribunais judiciais em que as partes mal falam durante o processo, sendo sempre representadas por mandatário, aqui a proximidade com o cidadão obriga a que as partes participem – princípio da participação cívica.

O princípio da participação cívica relaciona-se diretamente com o estímulo ao acordo, e a uma justa composição dos litígios. Sendo assim a parte constitui um participante ativo na formulação da decisão. Existem dois momentos distintos com o mesmo intuito, a obtenção do acordo das partes nomeadamente: a mediação extrajudicial levada a cabo por um mediador, escolhido pelas partes ou pelo Tribunal, e a conciliação judicial tentada pelo juiz em todos os processos, no início da sessão de julgamento.

---

<sup>308</sup> Paz, C, *op cit.*

<sup>309</sup> Gouveia, M, *op cit.* (pág. 290).

<sup>310</sup> *Idem*, (pág. 291).

### **3.8 Resolução de conflitos em linha – aplicação ao Direito de Consumo**

Podemos enquadrar nos meios de RAL, a resolução de conflitos em linha (ODR) – que resolve os conflitos em linha de maneira automática e digital. Estes sistemas possibilitam as partes com métodos rápidos, eficazes e mais baratos de resolverem as suas questões.

Estes meios foram enquadrados no ramo da Resolução Alternativa de Conflitos, pois providenciam as partes de aconselhamento jurídico, disponibilizando inclusive instrumentos que possibilitam a conformação do conflito numa plataforma eletrónica.

Segundo Paulo Novais et al. (2015), "um passo importante será identificar o conhecimento útil de acordo com o domínio em disputa. Numa primeira fase seria interessante a parte determinar qual a extensão da sua colaboração. Tem vindo a ser apontado na doutrina a importância e relevância da BATBA e da WATNA para os ODR, ou o melhor resultado possível e o pior resultado possível".<sup>311</sup>

Nos meios ROC, podemos então encontrar quatro diferentes atores processuais: as duas partes e conflito, o terceiro neutral e finalmente a plataforma tecnológica que irá suportar o mediador ou árbitro, sendo que os agentes de software podem então vir a possibilitar as partes de um sistema de apoio á decisão.

Para estes sistemas conseguirem resultar de maneira eficaz será necessário tomar em consideração a BATNA ou melhor alternativa possível e a WATNA ou pior alternativa possível. Estes mecanismos revestem uma enorme importância, na medida que as partes assim conseguem obter quais as possíveis consequências que possam advir caso não entrem em acordo. Estes também podem funcionar como meio de pressão sobre a contraparte e um instrumento essencial para qualquer uma conseguir tomar uma decisão informada e esclarecida sobre se deve recorrer á ajuda de um meio judicial para conformar aquele litígio ou não.

Na Universidade do Minho, o departamento de Informática em conjunto com o departamento de Direito, aplicou diretamente um protótipo desenvolvido ao domínio do Direito do Consumo – o UM Tribunal. Este sistema, tem como elemento principal a plataforma de agentes, o ambiente virtual em que os agentes executam a lei.

Segundo Paulo Novais et al (2015) "Existe um subcampo da Inteligência Artificial denominado de Inteligência Ambiental. Tem vindo a ser desenvolvida uma ferramenta de

---

<sup>311</sup> Novais, P, Carneiro, D, Andrade, F, Gomes, M, Neves J, *op cit.*

resolução de conflitos em ambientes que poderá vir a dar algum suporte a extrair conhecimento de certos dados recolhidos. Ou seja, desta maneira o requerente ainda terá contacto com a qualquer meio RAL. No entanto, este programa inteligente, irá dar suporte ao utilizador, e existirá como ferramenta que lhe irá providenciar alguma informação adicional, que será relevante para a resolução do conflito”.<sup>312</sup>

Na Uminho, Um Court, têm vindo a ser desenvolvidos agentes de software, que determinam isto mesmo, o total de possibilidades que os interessados possam vir a enfrentar. Estes métodos, têm vindo a ser estudados de maneira a arranjar órgãos de resolução de litígios online. Existindo agentes que compreendam qual o assunto daquela disputa, estes devem conciliar a sua interação entre partes e até formular propostas de resolução da disputa.

Os agentes de software que podem vir a assistir os interessados, devem cumprir duas funções principais, a posição de entendimento e de reconhecimento dos factos e sua avaliação, a posição das partes e os dados importantes. Em muitas circunstâncias, a gestão do risco e fuga será um ponto crucial a considerarmos. Neste sentido devemos avaliar a utilidade do conceito paralelo da BATNA, que a WATNA, com um elemento útil a ser levado em consideração, no momento em que se aceita ou recusa uma determinada proposta.

Estes agentes de software englobam técnicas inteligentes e são integrados numa arquitetura desenhada para providenciar suporte aos sistemas de ODR, sistemas desenvolvidos para tratar da resolução de certos assuntos legais, providenciando as partes com as melhores e piores alternativas a serem negociadas durante o acordo.

### **3.9 Entidades de RALC:**

#### CIAB - Centro de Informação e Arbitragem de Braga

Seguidamente faremos uma breve alusão às entidades de RALC que existem no território nacional. As entidades que serão visadas seguidamente são os centros de informação autárquicos ao consumidor, os centros de arbitragem, entidades reguladoras e os centros de apoio ao consumidor.

O art. ° 7/1 da LDC prevê que “incumbe ao Estado, às regiões autónomas e às autarquias locais desenvolver ações e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor, designadamente através da criação de serviços municipais de informação ao

---

<sup>312</sup> *Ibidem*

consumidor”.<sup>313</sup> Existem cerca de 60 CIAC, com vários nomes, espalhados ao longo do território nacional incluindo as regiões autónomas.<sup>314</sup>

Os CIAC são órgãos bastante heterogéneos, o que torna a sua caracterização complicada. Grande parte destes institutos, promove a resolução de litígios entre profissionais e consumidores, por via da mediação, tentando o alcance das partes num acordo baseado na consensualidade. Existiu uma opção política em não incluir estes órgãos, entre as entidades RALC, para efeitos da Lei 144/2015<sup>315</sup>. Atualmente, a grande maioria destes, não cumpre várias regras definidas na Lei 144/2015, como as resultantes do art. 9º - princípio da transparência.<sup>316</sup> Também por norma, a regra relativa aos conhecimentos e qualificações dos colaboradores (art. 7º) não é em alguns casos cumprida pelos CIAC, não tendo os colaboradores formação no domínio da resolução de litígios de consumo, nem conhecimentos relevantes na área.<sup>317</sup>

O CIAB, nasceu a 15/03/1997, no dia Mundial dos Direitos do Consumidor. Este nasceu através de um protocolo assinado entre a Associação Comercial de Braga e a Câmara Municipal de Braga e o Instituto do Consumidor. A sua competência circunscreve-se à sua área de abrangência aos tipos de crimes de consumos e a sua alçada era de 500 contos.

Este, é um centro de informação que promove a arbitragem de forma institucionalizada, de acordo com a Lei 63/2011 – LAV. Este documento, logo no seu artigo 1º “refere que desde que por lei especial não esteja submetido exclusivamente aos tribunais do Estado ou a arbitragem necessária, qualquer litígio respeitante a interesses de natureza patrimonial pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, à decisão de árbitros”.

O CIAB que conta já com 21 anos de existência. O número de processos, ou de atividades processuais deste mesmo, tem vindo a progredir de maneira positiva.

Segundo Fernando Viana (2015) este Centro teve o seu primeiro alargamento em 1999 com entrada do Ministério da Justiça, com a constituição de uma comissão de acompanhamento que estabelece como objetivo estratégico o alargamento do âmbito territorial do Centro: Vale do Cávado.<sup>318</sup>

---

<sup>313</sup> Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J, *op cit*, (pág. 52).

<sup>314</sup> *Ibidem*.

<sup>315</sup> *Idem*, (pág. 53).

<sup>316</sup> *Ibidem* “... sendo muito escassa a informação disponível sobre a atividade dos CIAC...”.

<sup>317</sup> *Ibidem*.

<sup>318</sup> Competências CIAB (2010, 04). Consultado em 06, 2018, de <http://www.ciab.pt/pt/competencias-ciab>

No segundo alargamento em 2002, existiu uma transformação em Centro de Arbitragem do Vale do Cávado, sendo que a sua competência se restringia materialmente aos crimes de consumo, em parceria com 18 entidades e a sua alçada seria agora de 14,963€. O seu último aconteceu em 2008 e consistiu na transformação em Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – CIAB – Tribunal Arbitral do Consumo.<sup>319</sup>

O CIAB é competente em termos de valor, matéria e território conforme o art.º 2 da Lei 24/96 de 31 de julho e art.º 4º, 5º, 6º do Regulamento Interno do CIAB. A competência do CIAB está definida no Regulamento do CIAB nos artigos 4º, 5º, 6º. O art.º 4º estabelece a competência material do centro - promove a resolução de conflitos de consumo, conflitos decorrentes do Projeto “Casa Pronta<sup>320</sup>” e de outros para os quais venha a ser autorizado.<sup>321</sup> A competência territorial está definida no artigo 5º sendo que o centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico.<sup>322</sup> A competência em razão do valor está definida no artigo 6º o centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior à alçada dos tribunais da Relação. Caso o CIAB seja incompetente, declara-se qual o tipo de incompetência, se material, territorial ou de valor e o processo termina neste Centro.

Este Centro irá então conformar os processos de reclamação, cujo número tem vindo sempre a aumentar, tenta arranjar formas alternativas na resolução dos processos de reclamação, consegue fornecer informações sobre quais as áreas económicas mais reclamadas.

Este conceito é relevante na medida em que vai ser o ponto de partida da nossa pesquisa e irá permitir também tirar algumas conclusões relevantes ao nível da informação útil para os interessados.

---

<sup>319</sup> *Ibidem*.

<sup>320</sup> Regulamento CIAB (2016, 03). Consultado em 08, 2018, de <http://www.ciab.pt/pt/regulamentos> artº.6/2“O Centro também pode apreciar e decidir litígios no âmbito do Projeto Casa Pronta sem limite de valor.

<sup>321</sup> Regulamento CIAB, *op cit*, “Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios. Consideram-se incluídos no âmbito do número anterior o fornecimento de bens prestação de serviços ou transmissão e direitos por organismos da Administração Pública.

<sup>322</sup> Regulamento CIAB, *op cit*, art.º5/2: O Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que consumidor resida na sua área geográfica. O Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linhas.

CIAB – Tribunal Arbitral do Consumo – Regulamento do CIAB artigo 6/2 O Centro também pode apreciar e decidir litígios no âmbito do Projeto Casa Pronta sem limite de valor.

### **3.10 Qual a importância dos meios ROC e RAL para o desenvolvimento deste trabalho de investigação?**

Conforme indicado acima, o estudo dos processos anteriores consiste na amostra do nosso projeto de investigação. Esta será relevante na medida em que irá permitir encontrar correlações ou padrões escondidos através de uma análise estatística dos processos recolhidos.

Estas informações podem ser relevantes ao nível de vários aspetos nomeadamente ao nível da gestão de conflitos. O mediador ou conciliador, através da obtenção deste conhecimento pode tentar conduzir um interessado a obter um acordo que produza soluções “win to win” para ambas as partes.

No entanto, todo este conhecimento depende de fatores bastante empíricos tais como o ambiente social do interessado, a sua personalidade, até o seu grau de competitividade.

Para analisarmos a Amostra, dividiu-se o processo em 3 fases diferentes. Na fase inicial nomeadamente quando se preenche o formulário de reclamação as partes não pretendem negociar, apresentando características negociais competitivas.

Seguidamente o processo ou passa para a fase 2 “Mediação” ou para a fase 3 “Arbitragem” que pode ser subdividida em audiência de julgamento e acordo pré-arbitragem.

O estudo dos órgãos RAL, torna-se relevante neste sentido nomeadamente o entendimento, até onde é que as partes estarão dispostas a ceder, sacrificando o seu direito em prol do outro interessado. Por vezes a satisfação do requerente não se concretiza apenas com o pagamento de um valor pecuniário, este passa por um pedido de desculpa formal, ou até por um desconto noutra produto. No entanto quando recorremos a órgãos jurisdicionais, a satisfação do interesse do reclamante passa sempre por pagamento de uma indemnização, tanto por via natural como em espécie.

Obter acordos baseados na consensualidade, além de satisfazer o interesse pecuniário vai mais além, na medida em que as partes ao dialogarem, entendem até onde vai o seu nível de sacrifício, quanto pretendem obter e até quanto a outra parte pode dispendir. Isto produz soluções “ganha-ganha” para ambos os interessados, que por vezes consagram acordos, que através das vias tradicionais, nunca seriam obtidos.

Será então muito importante a reunião de dados estatísticos referentes à resolução de conflitos, para começarmos a encontrar padrões na formulação futura de acordos, de maneira

a ser mais fácil gerir a disputa e principalmente em inculcar aos interessados que a negociação beneficia ambos os interessados – atingindo-se assim o principal objetivo, paz social.

## **CAPÍTULO IV - IDENTIFICAÇÃO DE TÁTICAS E ESTRATÉGIAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

### **4. Fluxograma representativo dos dados em análise**

No anexo 2, irão encontrar um fluxograma representativo da atividade processual. Passaremos agora a descrevê-lo para melhor enquadramento do tema.

Quando um requerente (pessoa que inicia o processo de reclamação) faz um determinado pedido ao CIAB, a jurista irá dar-lhe algumas luzes sobre quais serão as suas proteções legais, e qual será o futuro das suas pretensões. Estas informações são, normalmente, fruto da experiência do jurista e resultam de anos de trabalho.

No entanto, existem certas semelhanças processuais, que poderão vir a influenciar o término de um determinado conflito, que se encontram quase camufladas. Um dos principais objetivos deste trabalho será elucidar sobre quais serão esses padrões camuflados, ou escondidos, recorrendo a algoritmos, e a técnicas de aprendizagem da máquina.

Para encontrarmos as grandes semelhanças entre todos os processos que passam pelo CIAB, foi construído um fluxograma acima especificado que passará agora a ser determinado.

A primeira questão colocada, logo no cimo do fluxograma, averigua se o tribunal é competente. Resposta de SIM ou NÃO.

A competência do CIAB está definida no Regulamento do CIAB nos artigos 4º, 5º, 6º. O artigo 4º estabelece a competência material do centro. O centro promove a resolução de conflitos de consumo, conflitos decorrentes do Projeto “Casa Pronta” e de outros para os quais venha a ser autorizado.<sup>323</sup> A competência territorial está definida no artigo 5º O centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico.<sup>324</sup> A competência em razão do valor está definida no

---

<sup>323</sup> Regulamento CIAB, *op cit*, artº 4/2º “Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios. Consideram-se incluídos no âmbito do número anterior o fornecimento de bens prestação de serviços ou transmissão e direitos por organismos da Administração Pública.

<sup>324</sup> Regulamento CIAB, *op cit*, artº.5/2º: “O Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que consumidor resida na sua área geográfica. O Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linhas.

Regulamento CIAB, *op cit*, artº. 6/2º “O Centro também pode apreciar e decidir litígios no âmbito do Projeto Casa Pronta sem limite de valor.

artigo 6º o centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior à alçada dos tribunais da Relação.

Caso o CIAB seja incompetente, determina-se qual o tipo de incompetência do tribunal - em relação ao valor, material ou territorial - e dessa maneira o processo termina e é encaminhado para o tribunal competente.

Caso o CIAB seja competente, iremos então abrir um novo processo. O processo inicia-se normalmente quando o requerente escreve a sua reclamação ou faz um pedido de informação. Estes requerimentos podem ser feitos presencialmente, por carta registada ou via plataforma online. Todos os processos têm algumas características em comum, todos têm um número, uma data de entrada e uma data de término e opõem sempre duas ou mais partes – requerente e requerido.

O Requerente é a pessoa que inicia o processo de reclamação; este é que faz um pedido. O pedido pode proceder ou improceder, pela sua totalidade ou parcialmente. O conflito fica resolvido quando conseguimos encontrar uma solução satisfatória.

Comparando a mediação com o julgamento arbitral, englobamos a mediação na resolução alternativa de litígios. Já o julgamento arbitral é um meio de resolução judicial de litígios em que um juiz autocompõe os litígios através de uma sentença.

O requerente e o requerido no início do processo de reclamação encontram-se em polos opostos. No processo de mediação para as partes chegarem a acordo, será então necessário conseguir encontrar um ponto de equilíbrio nestes polos opostos. Assim, no fluxograma na página 64 podemos encontrar tanto uma coluna para o requerente como para o requerido a enunciar qual a sua BATNA e qual a sua WATNA.

A BATNA do requerido, será exatamente a situação inversa, ou seja, a WATNA do requerente. Desta forma, também podemos afirmar que a BATNA do requerente será a WATNA do requerido.

O CIAB, nesta fase processual, questiona as partes envolvidas se aceitam o processo de mediação – só e apenas se os interessados aceitarem a mediação é que podemos começar a considerar uma hipótese de acordo, fazendo no fluxograma uma seta para mediação.

Noutra perspetiva, mesmo que as partes não aceitem (basta um não aceitar) a mediação, o processo irá ser reencaminhado para o tribunal arbitral, em que um órgão terciário, neste caso um juiz, autocompõe o litígio através da formulação de uma sentença.

Conforme referido previamente neste projeto de dissertação, nos processos que são encaminhados para arbitragem, as partes terão um menor grau de participação.

Antes da sessão de julgamento, o juiz irá tentar dirigir e conciliar o litígio. Sendo assim, algumas partes chegam a acordo, ainda antes do processo de julgamento. Mesmo assim, no fluxograma, este acordo de arbitragem encontra-se separado, sendo fruto da reunião de mediação. Qual o motivo desta separação?

No acordo resultante da reunião de mediação, as partes conformam as suas vontades e ambas ganham alguma coisa; sendo assim, podemos considerar que a pré-disposição para conformar o litígio será um pouco maior em sede de processo de mediação do que em audiência de julgamento.

Na mediação os estilos de negociação terão que ser tidos em consideração, pois estes é que são a condição essencial para entendermos a posição de uma das partes em entrar em acordo.

O próximo passo será, então, averiguar se as partes entram em acordo através do processo de mediação. Caso consigam acordar nos parâmetros do acordo, o fluxograma passa para o passo seguinte – Descrição detalhada do conteúdo do acordo.

Caso as partes não entrem em acordo na reunião de mediação, o caso será reencaminhado para audiência de julgamento, e será resolvido por um julgador de paz, competente para dirimir o assunto. Além desta situação, destaque-se também que caso apenas uma das partes não aceite a mediação, o processo também será resolvido em sede de audiência de julgamento.

Também foram reunidos alguns exemplares de processos resolvidos por arbitragem. Neste caso, o fluxograma terá que separar o momento da audiência de julgamento, da sessão pré-arbitragem. Caso as partes entrem em acordo na sessão de pré arbitragem, o conflito termina por aqui e as partes entram em acordo.

Caso o conflito apenas seja resolvido em sede de audiência de julgamento, o passo seguinte do fluxograma irá descrever então qual a fundamentação legal e qual o conteúdo da decisão.

## **4.1 Qual a diferença entre táticas e estratégias? – distinção e conceptualização do conceito**

A palavra tática tem origem grega da palavra taklikê, é um substantivo feminino e considera-se a arte de empregar as tropas, no terreno, onde devem combater. Também se considera a habilidade, jeito para dirigir qualquer situação ou negócio<sup>325</sup>.

A palavra estratégia tem origem grega nomeadamente “stratus” que significa exército e “agein” que significa dirigir. Saliente-se também que a palavra “strategos” traduz-se como general, ou seja este conceito pode simplesmente ser definido como um substantivo feminino, que consiste na ciência das operações militares<sup>326</sup>.

Na sua constituição formal e inicial esta palavra foi então a designação dada às estratégias utilizadas pelos militares em tempos de crise.

Com o passar dos séculos o conteúdo deste conceito alargou-se. Passando assim a designar todos os elementos inerentes ao artesanato bélico estadual. Assim, atualmente, a estratégia pode ser definida como a arte de controlo estadual, utilizando os recursos deste, a fim de promover e assegurar a sua independência contra todo o tipo de inimigos.

Na atualidade o termo estratégia foi começado a ser empregue nas ciências das humanidades, em áreas como Relações Internacionais, sociologias. Este termo significa aquisição de conhecimentos, tratamento exato e metódico desse mesmo, formulação de hipóteses e verificação, elaboração de teorias leis e princípios – considera-se assim então a estratégia como uma ciência exata.

Quais serão as táticas que iremos utilizar para encontrar padrões nos processos recolhidos no CIAB?

A primeira tática será recolher o maior número de informação possível, a mais detalhada possível. Tentamos obter uma autorização com o CICAP, devido ao facto da minha morada de família ser aqui localizada, no entanto esta autorização nunca chegou a ser concedida. Foram recolhidos dados relativos a 118 processos.

A informação deve ser transcrita a mais aproximada possível do original, ou seja, caso por exemplo o conteúdo da reclamação tenha erros ortográficos, estes formularam uma folha de excel, que não será anexada por violação de dados pessoais.

---

<sup>325</sup> "tática", (2008, 03). Dicionário Priberam. Consultado em 07, 2018, em <https://dicionario.priberam.org/t%C3%A1tica>

<sup>326</sup> "estratégia" (2008, 03). Dicionário Priberam. Consultado em 07, 2018, em <https://dicionario.priberam.org/estrat%C3%A9gia>

Nas reuniões de mediação o mediador deve sempre empregar algumas táticas, tais como manter o bom humor, não ferir suscetibilidades, conseguir manter a imparcialidade; colocar alguma pressão temporal nos interessados para que estes tomem uma decisão mais rápida, mediar as atitudes de cada parte.

Comparação das ferramentas de resolução e gestão de conflitos (reproduzido de Gomes, M et al 2018).<sup>327</sup>

	<b>Litigação</b>	<b>Negociação</b>	<b>Mediação</b>	<b>Arbitragem</b>
Resultado procurado	Aceitação do Tribunal	Acordo mutualmente aceite	Acordo mutualmente aceite	Prémio de arbitragem
Voluntário ou involuntário	Involuntário	Voluntário	Voluntário	Voluntário
Privado ou Público	Público	Privado	Privado	Privado
Participantes	Juiz e partes	Partes apenas	Mediador e partes	Árbitro e partes
Terceira parte envolvido	Nenhum	Partes comunicam entre si	Mediador selecionado pelas partes	Árbitro
Primeiros passos	Uma parte inicia o processo	Flexível	As partes concordam com a mediação e apontam o mediador	As partes concordam com a arbitragem e apontam o árbitro
Processo vinculativo ou não vinculativo	Vinculativo	Acordo vinculativo que funciona como contrato	Acordo vinculativo que funciona como contrato	Vinculativo

<sup>327</sup> *Ibidem*.

Nesta perspetiva tentaremos encontrar algumas das técnicas empregues pelo CIAB, para conseguir obter um acordo de mediação.

Pelo contrário, também tentaremos analisar o que não resultou naquele processo, que parte interessada era mais competitiva, porque terminou o processo em arbitragem.

Para conseguirmos reunir esta informação, será transcrita uma coluna para o Anexo I coluna M, referente ao número de formas de contato. Este cruzamento de dados poderá vir a ser fundamental para conseguirmos encontrar padrões e semelhanças, nos meios RAL.

O processo de resolução de conflitos não começa com a identificação de um conflito em particular. Este continua com o processo de conflito em que os atores estão sempre a trabalhar para criar as condições para desencorajar um conflito disfuncional e encorajar um processo de resolução de conflitos que facilite soluções de *ganhar/ganhar* para as partes. A gestão do conflito de um ponto de vista técnico, refere-se ao um conjunto de ferramentas usadas para prever, prevenir e responder ao conflito. Uma estratégia de resolução de conflitos envolve a combinação destas ferramentas.<sup>328</sup>

A estratégia da gestão de conflitos usa métodos envolvendo a negociação mediação, arbitragem, conciliação baseadas no consenso. Esta conjunto de ferramentas será sumarizado numa tabela que reúne as suas principais características.<sup>329</sup>

Finalmente definiremos qual a BATNA e a WATNA das partes e finalmente poder concluir sobre qual é o estilo de cada uma delas quando se deparam com uma situação conflituosa.

## **4.2 BATNA e WATNA – Conhecimento importante e qual a sua relevância na resolução de uma disputa**

Os centros de mediação, para conseguirem resolver uma disputa de forma processual, não litigiosa, devem conseguir captar o interesse das partes e convidar à sua participação no processo. Além disto as partes, estes centros devem providenciar os interessados com o conhecimento importante, que possa vir a ser extraído de qualquer disputa.

Como identificar então qual o conhecimento, útil e relevante para as partes interessadas? Esta questão tem vindo a ser alvo, de muitos projetos de investigação. Considere-se, então que

---

<sup>328</sup> Gomes, M, Novais, P. (2018, 01). *Conflict and it's different dimensions*. Algoritmi. Universidade do Minho, Braga. Consultado em 10, 2018

<sup>329</sup> *Ibidem*.

uma maneira de conseguirmos conformar o conflito, passa pela determinação do que é importante para as partes e do que elas estão dispostas a abdicar. Sendo assim, as partes devem ser questionadas, sobre na sua perspectiva qual o melhor acordo possível com que podiam vir a ser confrontadas, a BATNA.

Segundo Paulo Novais et al (2015) “o uso da BATNA sozinha, pode não fornecer as informações necessárias para as partes podendo subestimar as probabilidades de um resultado negativo de um processo judicial de litigação. Nessa perspectiva será importante incluir o conhecimento da WATNA.” Então as partes deverão obter conhecimento sobre qual o pior conteúdo de acordo possível, ou seja, qual a sua WATNA. A ZOPA – Zona de Possível Acordo, ou a MLTNA traduzido como a alternativa mais provável para um acordo negociado.

Os interessados, devem também ter a capacidade de recorrer a jurisprudência ou a casos anteriores, para que consiga determinar qual o *ratio* da questão. A ideia fulcral aqui, será não precisar qual o possível resultado, mas sim o interessado conseguir perceber todas as hipóteses possíveis.

Tem vindo a ser afirmado, que os interessados quando, comparam o leque de hipóteses boas e más, que possam vir a resultar do acordo, decidem mais facilmente sobre os pontos de que conseguem abdicar e quais os parâmetros mais importantes.

Segundo Paulo Novais et ela (2015) “também é importante para as partes terem acesso a casos passados, para que possam analisar e ganhar um melhor entendimento do domínio do problema. No entanto não terá tanta relevância qual o possível resultado, mas o risco real para as partes de serem apresentadas com o valor da WATNA”.

O requerente e o requerido no início do processo de reclamação encontram-se em polos opostos. No processo de mediação para as partes chegarem a acordo, será então necessário conseguir encontrar um ponto de equilíbrio nestes polos opostos.

Exemplificando, imaginemos um caso em que em casa do requerente A, existiu uma falha de energia elétrica, estragando-se assim alguns eletrodomésticos, tendo por valor de reparação 350€. Suponhamos também, que a apólice do seguro de recheio da habitação não cobria este tipo de danos, tendo que o A suportar todos os encargos. Posto isto, A pretende responsabilizar a empresa distribuidora de energia elétrica, para que esta suporte os custos da reparação.

Do ponto de vista, única e exclusivamente jurídico a empresa distribuidora de energia elétrica, responde pelo risco.

Segundo o art.º. 509º CC, "aquele que tiver a direção efetiva de instalação destinada à condução e entrega de energia elétrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da eletricidade ou do gás, como pelos danos resultantes da própria instalação, exceto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação; Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior – considera-se força maior toda a causa exterior independentemente do funcionamento e utilização da coisa; os danos causados por utensílios de uso de energia não são reparáveis nos termos desta condição."

Sendo assim do ponto de vista processual, caso este processo fosse reencaminhado para a arbitragem o juiz ou árbitro, deveria averiguar qual culpa da empresa distribuidora de energia elétrica, se foi verificada alguma coisa de exclusão de ilicitude. E finalmente, se o dano não foi causado, por nenhum eletrodoméstico. Depois o árbitro, irá formular uma sentença após análise dos dados processuais.

Do ponto de vista da resolução alternativa de litígios, a auto composição da disputa seria um pouco diferente. Nesta perspetiva, deveremos então confrontar os interessados neste caso o A, sobre qual a sua BATNA. O requerente responderá então, que a melhor hipótese possível de acordo, será a empresa comercializadora de luz elétrica, ou o requerido, assumir a responsabilidade e que suporte o valor da reparação dos eletrodomésticos.

Já quando confrontado sobre qual a sua WATNA, este responderá que consiste na hipótese de suportar a totalidade da reparação, sem nenhum retorno monetário.

No entanto a BATNA da empresa de distribuição de energia elétrica, será exatamente a situação inversa. Neste caso o melhor acordo possível, seria esta não vir a ser responsabilizada e não ter que pagar o valor da reparação ou os 350€. Dada esta explicação, é fácil de concluir que a BATNA do requerente será sempre a WATNA do requerido e o inverso também. Já o pior caso possível para a empresa comercializadora de energia elétrica, ou a sua WATNA será então ser responsabilizada e ter que pagar os 350€ pela reparação dos eletrodomésticos.

O acordo fruto da mediação, ou da negociação das partes passará então por traçar um gráfico que encontra a linha do meio entre a BATNA e a WATNA de cada uma das partes, e partindo deste valor lógico, produz soluções win to win para as partes.

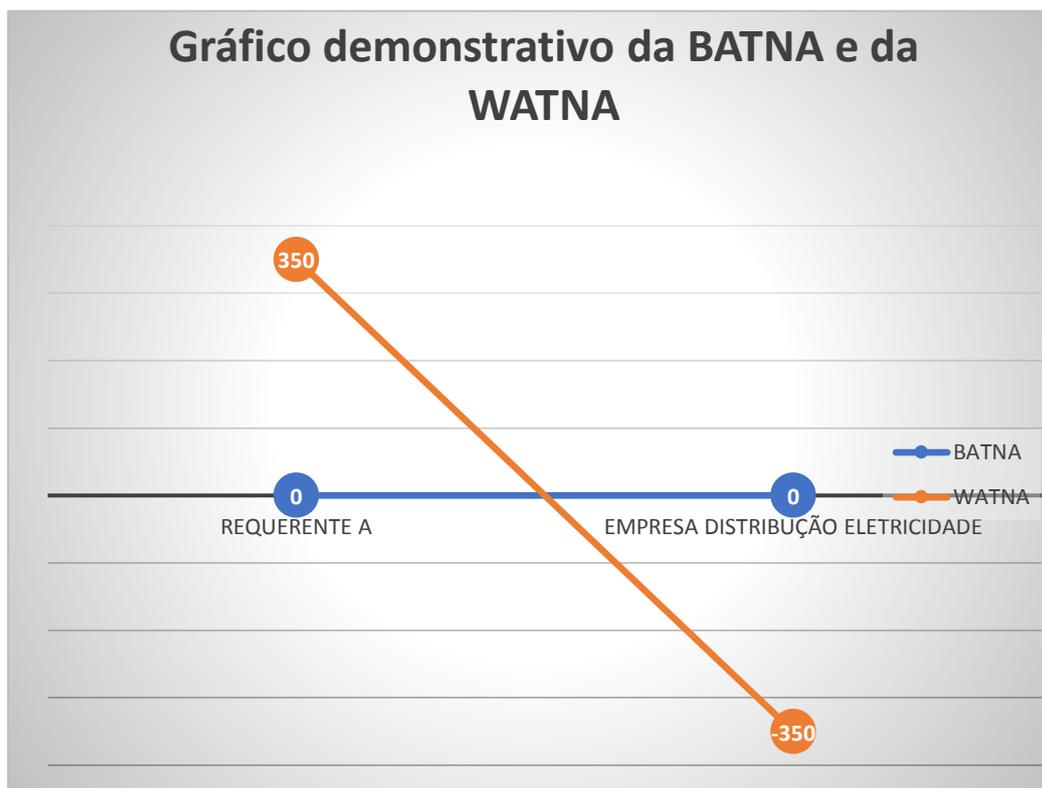
Seguidamente iremos apresentar um gráfico que retrará exatamente a situação descrita acima, tendo como principal intuito o entendimento da ZOPA, ponto de interseção do gráfico.

O gráfico acima especificado parte do exemplo anterior, em que o requerente suportou 350€ pela reparação dos eletrodomésticos. Este, encontra-se representado abaixo do 0, pois este numa situação de encontrar o ponto de equilíbrio, acaba sempre a perder algum do valor cobrado pela reparação.

Já o requerente encontra-se representado acima do 0, pois teve um gasto de 350€ para a reparação do eletrodoméstico. Neste gráfico podemos constatar que as linhas se cruzam mais ou menos no valor de 120€. Matematicamente falando, o requerente, gastaria então 230€ e o requerido, de maneira justa, deveria despende os tais 120€.

Será necessário referenciar a importância da BATNA, ou seja, qual o melhor resultado que a parte poderá obter através da negociação e qual o melhor conteúdo do acordo. Note-se, no entanto, que a ZOPA se encontra no meio, entre a BATNA e a WATNA, ou seja, será necessário tomar em consideração qual a pior hipótese possível em que aquele acordo poderá vir a resultar.

Para conseguirmos determinar esta informação, deveremos ter em consideração toda informação em anexo no Excel, para conseguirmos extrair qual o conhecimento importante. Desta maneira, as partes, deverão enfrentar quais os piores resultados possíveis que podem acontecer daquele caso, relevando aí a classificação pessoal das partes face a um conflito.



**FIGURA 1 - GRÁFICO DEMONSTRATIVO BATNA E WATNA**

Iremos, numa fase posterior, analisar qual a BATNA e a WATNA de cada uma das partes envolvidas no processo.

### **4.3 Qual a diferença entre “dados” e “padrões”?**

Na área da descoberta do conhecimento, define-se “dados” como um conjunto de *factos* (por exemplo os processos constituintes de uma base de dados) e *padrões* expressão que em linguagem computacional, aglomera um pequeno grupo de dados e decide qual o modelo aplicável ao pequeno grupo ou subsecção. Os processos serão, então, aglomerados com uma estrutura universal, numa página de Excel, sendo que cada coluna corresponde a uma subsecção específica processual cujo título é comum a todos os processos recolhidos no CIAB.

### **4.4 Qual a relevância da BATNA e WATNA das partes, no encontro de padrões e correlações?**

As partes em disputa muitas vezes desconsideram ou desvalorizam inúmeras hipóteses de obtenção de acordos, pois tem vindo a ser inculcida a ideia que a administração da justiça passa obrigatoriamente pelos órgãos jurisdicionais.

Conforme referido previamente iremos avaliar nos 108 processos encontrados, tanto a BATNA como a WATNA das partes. Estas merecerão destaque no encontro de padrões escondidos num aglomerado de dados.

Primeiramente tentar-se-á perceber o que falhou nos processos terminados em arbitragem. Será que a solução apresentada não favorecia ambas as partes? Perceber porque é que estas recorrem a um terceiro para ver o seu interesse resolvido? Será que o processo se extinguiu por falta de inércia de qualquer um dos interessados?

Denote-se que para conseguirmos encontrar estes padrões ou dados escondidos, ir-se-á proceder a uma análise minuciosa dos seguintes pontos, o sexo dos interessados, o tempo de resolução da disputa, o tipo de encerramento processual, quais as entidades mais vezes requeridas, qual o estilo negocial de cada uma das partes ao longo do processo, quantas vezes o CIAB é incompetente...

O estilo negocial de cada uma das partes ao longo do processo, concretiza-se em averiguar as cedências que cada uma das partes fez para chegar á solução final. Esta também se concretiza em perceber o porquê, caso não exista ação por parte dos interessados e caso recorram à arbitragem porque confiaram a um terceiro a resolução da controvérsia.

Denote-se que a condução das partes a um estilo mais cooperativo ou compromissivo, efetua-se mal se inicia o processo de reclamação. Esta gestão não pode ser feita apenas na fase 2 ou 3. Nesta perspetiva encontrarmos padrões e similitudes numa fase pré processual, terá impacto nas últimas duas fases do processo, pois estes é que serão preponderantes na averiguação do estilo de cada um dos interessados.

Futuramente estes padrões poderão ser usados por outros meios RAL, para uma mais eficiente gestão dos conflitos, podendo inclusivamente constituir uma ferramenta ao dispôr dos mediadores e árbitros numa fase pré-processual.



## CAPÍTULO V

### 5. Data Science ou Ciência de Dados

A Ciência dos dados com caráter multidisciplinar, encontra-se a fazer progressos no estudo e na análise de dados, visando a extração de conhecimento útil para melhor tomada de decisões. De modo a fazer-se uma tomada de decisão informada será necessário tomar em consideração diversos fatores tais como os ambientes sociais, as circunstâncias as emoções.

Pode ser determinante para resolver um conflito, obter conhecimento referente a interações sociais sendo este a base para prestar apoio em situações conflituosas. No entanto, muito pouca atenção é dada às interpretações sociais da rede, na adoção de estratégias para gestão de um conflito. O principal objetivo será então identificar as partes integrantes da rede correlacionadas com a sua performance negocial e como isto pode ser formalizado. Foi feita uma experiência em que foi tentado agilizar toda os aspetos relevantes da interação entre o individual e o ambiente que ocorreu num ambiente sensorial (onde os contextos também foram monitorizados). Esta pesquisa foca-se especificamente na ideia que um sistema inteligente pode criar cenários que aumentam as possibilidades de atingir um resultado positivo tendo em conta o papel das relações sociais contextualizadas em várias estratégias de gestão de conflitos.<sup>330</sup> A informação textual recolhida no CIAB, posteriormente analisará os diversos estilos negociais das partes, a que se atribui valores conforme figura abaixo indicada.

Os conflitos podem surgir tanto devido à complexidade da sociedade como à complexidade da mente humano. Estes tanto podem ter consequências negativas ou positivas dependendo da forma como se lida ou os gere. Existem ambientes digitais capazes de lidar com os conflitos que fizeram surgir uma nova indústria, que se dedica a estudar como as circunstâncias e emoções delimitam o espaço negocial dos interessados.

Deve proceder-se a uma gestão eficaz dos ambientes digitais. Com os conflitos emergentes de ambientes virtuais, tem se vindo investigar cada vez mais a influência do ambiente social, a par com a Inteligência Artificial em ambientes inteligentes. No entanto o desenvolvimento destas ferramentas tem vindo a ser insuficiente. Não foi conseguido encontrar o ambiente digital inteligente neste projeto de investigação pois existem muito poucas

---

<sup>330</sup> Gomes M, Cendón J, Sánchez P, Carneiro D, Novais P, (2013). *Improving Conflict Support Environment with Information Regarding Social Relationships*, (1 ed., pág. 780-781). Universidade do Minho, Braga, Departamento de Informática.

pesquisas nesta área, no entanto esta pesquisa consiste num avanço na área de RAL. Antes de mais torna-se importante desenvolver plataformas que cubram aspetos importantes presentes nos processos tradicionais de resolução e gestão de conflitos, incluindo aspetos incluindo o contexto e papel do comportamento humano.<sup>331</sup>

A informação contextual pode influenciar o decurso de um processo, assim como o resultado de uma determinada disputa. Muitas vezes é aceite que o tipo de disputa em causa existente, entre as partes em discórdia muitas vezes vai determinar a intensidade do conflito e o seu resultado. Possuir conhecimento que meça as relações entre as partes irá permitir ao gestor de conflito medir a relação, comunicação e informação entre as partes interessadas, e focar-se nos padrões em rede. Este tipo de informação pode ser obtido usando um mecanismo bem conhecido nomeadamente o *Social Network Analysis* ou Análise de Redes Sociais. Faz-se alusão a esta investigação, delimitando-se um conjunto complexo de relações sociais entre os membros de um determinado grupo para conotar relações complexas entre os membros de sistemas sociais.

Este tipo de perspectiva em rede do conflito pode beneficiar tanto os investigadores como os praticantes dos sistemas de gestão conflituosa ao encorajar o acesso ao conflito social em vez de nos focarmos nos interessados primários no conflito. Nesta pesquisa também foram desenvolvidas conclusões formuladas de uma forma geral, tomando em consideração o contexto das relações sociais. Para basearmos esta perspectiva apoia-se que os cenários de ambientes inteligentes aumentam as possibilidades de obter um resultado positivo, tomando em consideração o papel contextualizado das relações sociais, em várias áreas da gestão de conflito.<sup>332</sup>

Analisou-se o impacto por exemplo que o sexo de uma pessoa teria numa situação de disputa. Denote-se que na pesquisa recolhida constatou-se que os homens iniciam um maior número de processos de reclamação que as mulheres.

A resolução de conflitos é um campo de investigação das ciências sociais. No entanto, com os conflitos também emergindo em ambientes virtuais uma nova área de pesquisa particularmente interessante tem vindo a ser desenvolvida. Os meios ROC resultam da emergência e do uso de ferramentas tecnológicas para resolver as disputas. Tem vindo a tentar ser desenvolvido modelos de resolução de conflitos que sejam capazes de adotar estratégias

---

<sup>331</sup> *Ibidem.*

<sup>332</sup> *Ibidem.*

em tempo real de acordo com as mudanças pessoais do estilo de conflito de cada uma das partes. Para fazer isto tem vindo a ser utilizada uma nova abordagem em que os ambientes inteligentes suportam o ciclo dos modelos de resolução de conflitos com a provisão contextual de conhecimento. O cenário apresentado é capaz de reagir a importantes mudanças no contexto da interação, resultando numa abordagem que seja capaz de perceber as partes e consequentemente obter melhores resultados.<sup>333</sup>

O tópico de resolução de conflitos é bastante clássico e antigo, assim como os próprios conflitos. Os conflitos são naturais e emerge como consequência de uma sociedade complexa em que os indivíduos se focam na maximização do seu próprio ganho, desvalorizando os direitos dos outros. Um conflito pode ser visto como uma oposição de interesses ou de valores que de certa forma, causa distúrbios ou bloqueiam uma ação ou um processo de tomada de decisão. Consequentemente, em ordem a aceitar uma ação o conflito deve ser resolvido em primeira instância. Na amostra recolhida analisamos em que fase teria sido resolvido o conflito, nomeadamente se através da negociação, mediação, julgamento arbitral ou sessão de conciliação.<sup>334</sup>

Atualmente devemos considerar que a grande maioria dos conflitos são gerados através de ferramentas virtuais que existem para conformar o seu conflito consoante o contexto. Como consequência, as partes conflituosas têm que recorrer aos métodos tradicionais, dispensando vantagens significativas dos ambientes virtuais. O uso da tecnologia pode desenvolver ferramentas ao nível da resolução de conflitos, em conjunto com a criação de ambientes virtuais com esse propósito. A amostra recolhida pode vir a ser relevante para a criação de ambientes virtuais, mas visto que muito poucos trabalhos têm vindo a ser desenvolvidos nesta área, espera-se que esta pesquisa futuramente encontre correlações virtuais, além dos dados estatísticos recolhidos.

Os meios de ADR referem-se a mecanismos que têm como objetivo resolver as disputas sem recorrer aos processos judiciais tradicionais. A negociação é um processo informal e colaborativo, em que as partes comunicam, sem influências exteriores e tentam comunicar sem influências exteriores, tentam atingir um resultado que possa satisfazer ambas as partes. A negociação tem vindo a ser utilizada em diferentes campos, incluindo procedimentos legais,

---

<sup>333</sup> Carneiro D, Gomes M, Novais P, Neves J (2013). *Developing Dynamic Conflict Resolution Models Based on Interpretation of Personal Conflicts Styles*, (1 ed., Vol., pág. 45-46). Universidade do Minho, Braga, Departamento de Informática.

<sup>334</sup> *Ibidem*.

divórcios, disputas parentais entre outros. A negociação pode ser classificada como sendo distributiva ou integrativa, sendo que a integrativa é mais desejável que a distributiva. Outra forma colaborativa de resolução de conflitos é a mediação. Aqui as partes são guiadas por um terceiro neutral e uma entidade independente que tenta guiar as mesmas num processo que conduz um resultado que deve satisfazer ambas as partes (denote-se que no ordenamento jurídico português ambos os interessados devem aceitar a mediação, sendo essa uma das perguntas da base de dados e também do fluxograma). Finalmente também podemos mencionar a arbitragem, método em que as duas partes recorrem à ajuda de uma 3ª entidade independente e neutral para resolver a disputa. No entanto esta 3ª entidade é que detém o poder decisório, em sede de audiência de julgamento. (3ª fase do fluxograma e também da amostra recolhida no CIAB).<sup>335</sup>

O desenvolvimento das transações de volume global conduziu a uma nova maneira de fazer o comércio globalmente. Atualmente, fala-se de contratos eletrónicos desenvolvidos parcialmente ou totalmente por agentes eletrónicos. No entanto, surgem cada vez mais disputas provenientes destes contratos, devido a atrasos na entrega do bem, ou produtos de baixa qualidade. Os tribunais, que se baseiam ainda na era industrial e com sistemas baseados em papel, ainda não se encontram preparados para o grande montante com estas novas características destas disputas. A consequência imediata é o aumento do volume de processos em tribunais, conduzindo a sistemas judiciais que por vezes não conseguem responder a este grande volume de litígios.<sup>336</sup>

Numa primeira tentativa de resolver este problema, foram criadas inúmeras alternativas aos meios judiciais de resolução de conflitos – nomeadamente os meios RAL. Com o advento da sociedade da informação estas técnicas começaram a ser implementadas em ambientes virtuais, assim como conduziram aos meios ODR. Na sua forma básica, os meios ODR implementam métodos tradicionais dando um significado à comunicação, que é, em vez de negociar em pessoa, as partes em disputa fazem-no através de uma linha de telefone ou algo semelhante. No entanto, as últimas investigações tendem a mostrar que o papel da tecnologia na resolução de disputas pode ser aprimorado, usando técnicas de Inteligência Artificial. Em

---

<sup>335</sup> *Ibidem*.

<sup>336</sup> Carneiro D, Gomes M, Costa A, Novais P, Neves J, (2013). *Enriching conflict Resolution environments with the provision of context information*, (5 ed., Vol 34., pág. 1-9). Expert Systems, Willey Publishing Ltd, Departamento de Informática, Universidade do Minho.

tais sistemas de ODR, a tecnologia não é usada apenas para colocar as partes em contacto, como também para sugerir soluções, planejar estratégias ou compilar informação útil.<sup>337</sup>

No entanto, esta abordagem ainda tem algumas falhas. Nomeadamente quando as partes usam uma ferramenta online, uma grande parte da informação relevante é perdida. Esta informação inclui a linguagem corporal o contexto ou o estado emocional. Tudo isto seria tomado em consideração em sede de julgamento para formular uma sentença, mas é perdida quando usamos uma ferramenta de ODR.<sup>338</sup>

A falta de informação contextual, que permitiria que as partes tomassem melhores decisões dada a pouca riqueza dos meios usados para comunicação, maioritariamente textuais. De facto, é difícil incluir as emoções e outros aspetos nos processos de comunicação usando textos, algo que intuitivamente fazemos cara á cara.

Esta informação recolhida na amostra do CIAB, permitirá em futuro sistemas ou ambientes inteligentes de ODR perceber o estado das partes e a sua importância. O desafio lançado será tentar perceber qual a informação relevante. Os ambientes inteligentes virtuais permitem de uma maneira pouco invasiva, providenciar conhecimento bastante importante que pode ser usado para gerar conhecimentos em procedimentos de tomada de decisão. Este conhecimento pode ter impacto em sistemas automatizados de tomada de decisão usadas no UMCourt e avaliar o atual valor de um humano mediador.

Esta ferramenta permite simultaneamente que uma ferramenta de ambiente inteligente, totalmente configurável em termos de propriedades físicas, ações do utilizador, condições internas e externas, entre outros. Isto quer dizer que esta ferramenta permite especificamente certos sensores como temperatura ou humidade e também outros sinais vitais.<sup>339</sup>

A classificação de um estilo de conflito um papel preponderante é usado especificamente na negociação e mediação, o estilo de lidar com o conflito de cada um dos interessados irá influenciar o decurso da ação. Neste projeto desenvolveu-se uma investigação de maneira pouco intrusiva para qualificar-se os estilos de cada interessado durante as várias fases processuais.<sup>340</sup>

Conforme foi desenvolvido no documento anexado, dividiu-se o processo de reclamação em 3 fases. Analisou-se a BATNA a WATNA e a ZOPA de cada um dos agentes processuais.

---

<sup>337</sup> *Ibidem.*

<sup>338</sup> *Ibidem.*

<sup>339</sup> *Ibidem.*

<sup>340</sup> *Ibidem.*

Esta análise consoante esquematizado na figura 1. permitiu perceber o estilo de cada um dos intervenientes.

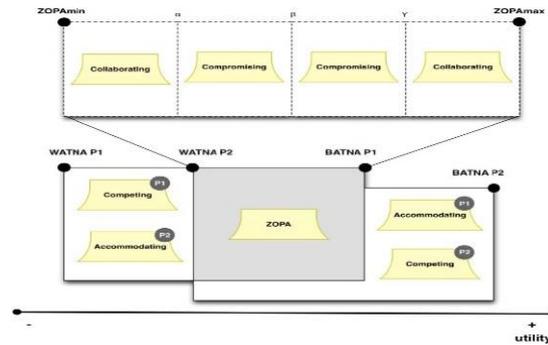


Figura II – Estilos de negociação<sup>341</sup>

De maneira a se compreender qual o estilo pessoal de cada individual em cada processo recorreu-se aos factos e circunstâncias provadas – visto que em todos os processos eram referidos valores pecuniários, utilizava-se o valor de referência para definir a BATNA e WATNA dos interessados. A ZOPA irá encontrar-se no intervalo [WATNA, BATNA). Considera-se também que a WATNA = 0. Seguidamente atribui-se os seguintes valores:

$$\alpha = ZOPAmáx : 4$$

$$\beta = ZOPAmáx : 2$$

$$\gamma = ZOPAmáx : \frac{3}{4}$$

Consecutivamente avalia-se a quantia pecuniária recebida em sentença – se esta se aproximar mais do  $\alpha$ , a solução encontrar-se-á entre as WATNA1 e WATNA2, considerando-se que os comportamentos dos individuais figuram ou o estilo fugaz ou acomodativo. Caso se encontre entre a WATNA1 e a BATNA2, encontra-se a ZOPAmáx e a ZOPAmín. Se o valor encontrado for mais próximo do  $\alpha$  considera-se o estilo colaborativo, do  $\beta$  compromissivo e do  $\gamma$  colaborativo. Os valores encontrados fora do intervalo da ZOPA correspondem aos estilos competitivo ou acomodativo.

<sup>341</sup> Carneiro, D, Gomes, M, Novais, P, Neves, J. (2015). *Developing Dynamic Conflict Resolution Models Based on the Interpretation of Personal Conflict Styles* (Vol. 1, pág. 9-15). Braga, Departamento de Informática.

## 5.1 Conceitos relevantes

Seguidamente passar-se-á a transcrever um conjunto de conceitos elencados no glossário da Associação Portuguesa de Data Science.<sup>342</sup>

- Ciência de Dados “Data Science é um campo científico amplo - cruzando matemática, estatística e disciplinas de ciências computacionais - que se refere a processos coletivos, teorias, conceitos, ferramentas e tecnologias que permitem a análise e extração de conhecimento a partir de dados. Data Science permite o uso de métodos teóricos, matemáticos para o estudo e avaliação de dados. Data Science é um campo que já existe há mais de 50 anos, porém ganhou mais destaque nos últimos anos devido a alguns fatores como o surgimento e popularização de Big Data e o desenvolvimento de áreas como o Machine Learning.”<sup>343</sup>
- Cientista de Dados “Um Data Scientist é um profissional especializado em analisar, interpretar e desenvolver projetos de dados complexos idealizados para responder a necessidades de negócio específicas. Um Data Scientist deverá possuir competências multidisciplinares desde conhecimentos matemáticos e computacionais até à compreensão do problema de negócio em análise, de forma a extrair insights a partir dessa informação.”<sup>344</sup>
- Algoritmo “Um algoritmo é uma fórmula matemática ou estatística executada por um software para realizar análises de dados. É uma sequência lógica, finita e definida de instruções que devem ser seguidas para resolver um problema ou executar uma tarefa.”<sup>345</sup>
- Análise Preditiva “análise preditiva consiste na utilização dos dados históricos para prever tendências ou eventos futuros. Ao recolher, organizar e analisar esses dados, torna-se possível antecipar comportamentos do futuro, adequando e otimizando assim as estratégias de negócio.”<sup>346</sup>
- Mineração de Dados “data Mining ou mineração de dados é o processo de descobrir padrões relevantes consistentes, como regras de associação ou sequências temporais, de forma a identificar relacionamentos sistemáticos entre variáveis. Recorre a técnicas

---

<sup>342</sup> DSPA – Glossário. Consultado em 01, 2019 em <http://www.dspa.pt/glossario.html>

<sup>343</sup> *Ibidem.*

<sup>344</sup> *Ibidem.*

<sup>345</sup> *Ibidem.*

<sup>346</sup> *Ibidem.*

de Estatística ou Inteligência Artificial para encontrar informações que podem não estar imediatamente visíveis, ou seja, contra-intuitivas.”<sup>347</sup>

- Inteligência Artificial - “inteligência Artificial é um sub-campo da Ciência da Computação que estuda o desenvolvimento de computadores e sistemas que consigam comportar-se como seres humanos e possuam a capacidade racional do ser humano de resolver problemas, pensar ou, de forma ampla, ser inteligente. Algumas características básicas desses sistemas, encontram-se a capacidade de raciocínio (aplicar regras lógicas a um conjunto de dados disponíveis para chegar a uma conclusão), aprendizagem (aprender com os erros e acertos de forma a no futuro agir de maneira mais eficaz), reconhecer padrões (tanto padrões visuais e sensoriais, como também padrões de comportamento) e inferência (capacidade de conseguir aplicar o raciocínio nas situações do nosso cotidiano)”.<sup>348</sup>

## **5.2 Qual a importância da Ciência de Dados neste trabalho de investigação?**

A Ciência de Dados é uma ciência informal criada com o propósito de partilha de conhecimentos e experiências em áreas como a Ciência dos Dados, Aprendizagem da Máquina e Inteligência Artificial.

Os avanços tecnológicos têm contribuído para um enorme crescimento dos dados disponíveis. Atualmente cada vez mais se reúne informação na Internet, se aglomera sendo que a grande maioria das profissões utilizam suportes documentais informaticamente.

Esta informação aglomerada na Internet, ou neste trabalho de investigação particularmente aglomerada no ficheiro de Excel, esconde ou oculta conhecimento útil sobre o funcionamento deste Centro de Arbitragem. A obtenção de conhecimento útil, extraído de uma enorme quantidade de informação, terá impacto ao nível da resolução alternativa de conflitos, na medida em que se conseguirá futuramente gerir melhor e de forma mais eficiente as disputas. Denote-se que analisar-se-á uma amostra grande (108 processos), foram recolhidas enormes quantidades de informação e ao nível dos dados estatísticos será, possível formular conclusões e encontrar semelhanças.

O sucesso deste trabalho de investigação, pelo sucesso na separação dos dados – separação muito elementar, que, contudo, conseguiu reunir informações importantes

---

<sup>347</sup> *Ibidem.*

<sup>348</sup> *Ibidem.*

desenvolvidas ao nível dos dados estatísticos. De modo a se conseguir reunir o conhecimento importante será necessário *filtrar* a informação – denote-se que se deve excluir dados ambíguos, excluir a informação irrelevante. Para executar esta tarefa de exclusão de ambiguidades, criar-se-ão algoritmos capaz de extrair conhecimento útil de uma enorme quantidade de dados. O segredo para um aglomeramento de informação relevante passa por fazer as questões corretas.

Encontrar a resposta às questões, “qual será melhor forma de as partes negociarem?”, “qual será a postura indicada para as partes atuarem de maneira cooperativa?” “porque é que este processo terminou em arbitragem?” “qual é o tempo médio que demora um processo de reclamação?” “qual a principal vantagem em recorrer a um meio RAL?”. Grande parte destas respostas serão respondidas através de um estudo estatístico dos dados recolhidos, no entanto denote-se que esta amostra, ou informação recolhida, poderá vir a ser preponderante para a construção de um algoritmo, capaz de gerir conflitos e de servir de ferramenta de apoio aos meios de resolução alternativa de conflitos.



## **CAPÍTULO VI - ANÁLISE DO FICHEIRO DE EXCEL – BASE DE DADOS**

### **6. Ficheiro de Excel – Análise de processos passados no CIAB**

A recolha dos dados foi transcrita para um ficheiro de Excel. No entanto este não será anexado por violação dos dados pessoais. Neste projeto, encontrar-se-á todas as informações recolhidas ao longo de seis meses referentes às partes, no entanto por causa questão dos dados pessoais, este ficheiro permanecerá ocultado. Este ficheiro é fruto de vários dias passados no CIAB a transcrever processos e dados documentais. Denote-se que de agora em diante faremos alusão a este ficheiro de Excel, denominando-o de Anexo 1, pois apesar de não estar anexado ao projeto de investigação, ele existe.

Posteriormente explicaremos todos os elementos que constituem os processos transcritos e finalmente terminaremos este projeto com as conclusões retiradas.

Os processos de reclamação que têm vindo a ser aglomerados no CIAB, consideram-se maioritariamente em conflitos de consumo.

Na Lei 24/96 no seu artº2º define-se *consumidor*, como todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.<sup>349</sup>

Os direitos do consumidor, estão definidos no artigo 3º da mesma lei, sendo que este tem direito: à qualidade dos bens e serviços; à proteção da saúde e da segurança física; à formação e à educação para consumo; à informação para o consumo; à proteção dos seus interesses económicos (entre outros).

No artigo 4º destaca-se um direito muito especial, nomeadamente o direito à qualidade dos bens e serviços que impõe que os bens e serviços destinados ao consumo devam ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

---

<sup>349</sup> Lei 24/96 (2007, 08). Procuradoria Geral Distrital de Lisboa. Consultado em 09, 2018, de [http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=726&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=726&tabela=leis)

artº.º2/2: "Consideram-se incluídos no âmbito da presente lei, os bens, serviços e direitos fornecidos bens, prestados e transmitidos pelo organismo da Administração Pública, ou por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas (...) e por empresas concessionárias de serviços públicos.

## 6.1 Conteúdo do anexo

No início deste ano, foi publicado no Relatório Anual de Contas, com dados referentes ao ano de 2017. Desse relatório consta, que deram entrada no ano passado, 1624 processos de reclamação. Este Centro conseguiu pôr fim a 1655 disputas – deste modo, obteve a paz social de acordo com os princípios, referidos no capítulo dedicado à resolução alternativa de conflitos, contribuindo também para uma diminuição do número de processos pendentes.

De denotar que o CIAB também presta informações em projetos de Casa Pronta e aconselha alguma população que se encontre em situação de sobreendividamento, entre outras tarefas.

Desde 2013 a 2017 esta expansão processual tem vindo a ser notável; em 2013 apenas deram entrada 934 processos, em 2014 - 1205, em 2015 - 1252, em 2016 - 1467 e finalmente em 2017 – 1624. Referenciar-se-á de seguida esta evolução processual.

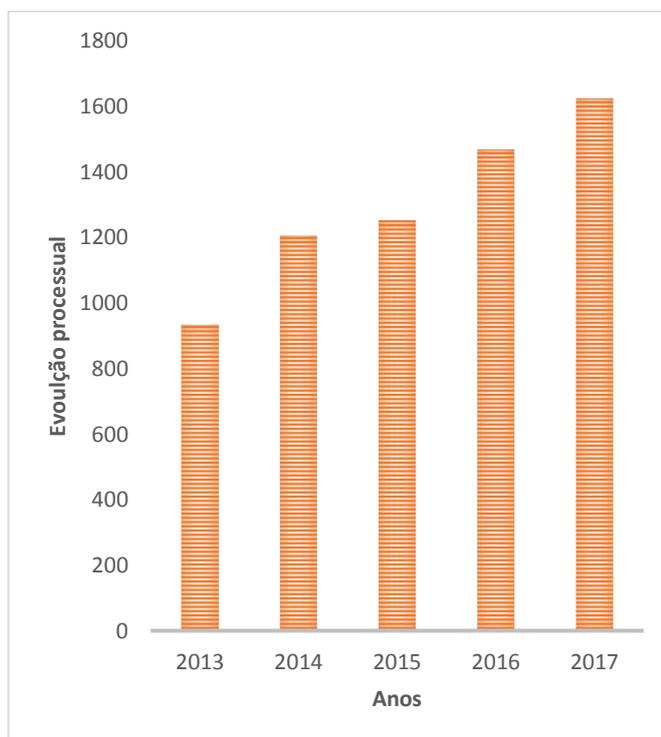


Figura III – Gráfico evolução processual

No mesmo Relatório Anual de Contas, estão especificadas as áreas onde foi verificado um maior registo de entradas de processo de reclamação:

- Comércio a retalho – registando, em 2017, um total de 370 processos de reclamação. Os itens comercializados, em que se registou um maior número de reclamações, serão, então, o vestuário e calçado, móveis e outros eletrrodomésticos, telemóveis. Em 2016 foram registados 344 processos, não diferindo muito de um ano para o outro.
- Serviços Públicos Essenciais – registaram-se a entrada de 1047 processos de reclamação (2017). Os serviços públicos essenciais da energia elétrica, do gás, dos serviços postais, águas e saneamento e comunicações eletrónicas foram os objetos comerciais mais reclamados neste item. Em 2016 deram entrada apenas 904 processos.
- Bancos e Seguros – Sendo que em 2017, deram entrada 68 processos e em 2016 107 processos.

De seguida far-se-á um gráfico que relaciona os tipos de processos de reclamação, para melhor entendimento sobre quais as áreas mais reclamadas.

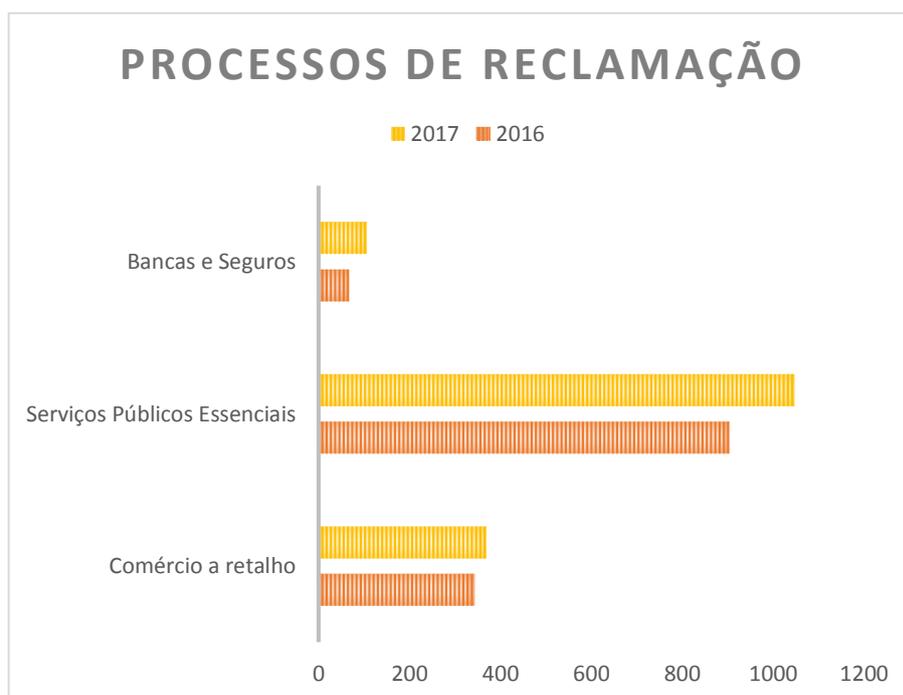


Figura IV – Gráfico processos de reclamação

No mesmo documento, faz-se referência ao tempo de resolução processual, rondando aproximadamente os 60 dias. Em 2017, segundo o mesmo, 71% dos processos que constam no CIAB foram resolvidos por mediação, 7% por conciliação, 7% por arbitragem, 9% por incompetência, 5% por desistência, 3% por mediação sem acordo e 2% por outros

Os processos podem ser encerrados por vários motivos que assinalar-se-á adiante, analisando-se consecutivamente os seus valores anuais.

- Incompetência (114 em 2017; 71 em 2016).
- Desistência do requerente (37 em 2017; 47 em 2016).
- Mediação sem acordo (80 em 2017; 67 em 2016).
- Recusa de arbitragem ou falta de resposta (87 em 2017; 72 em 2016);
- Por outros motivos (32 em 2017; 31 em 2016).

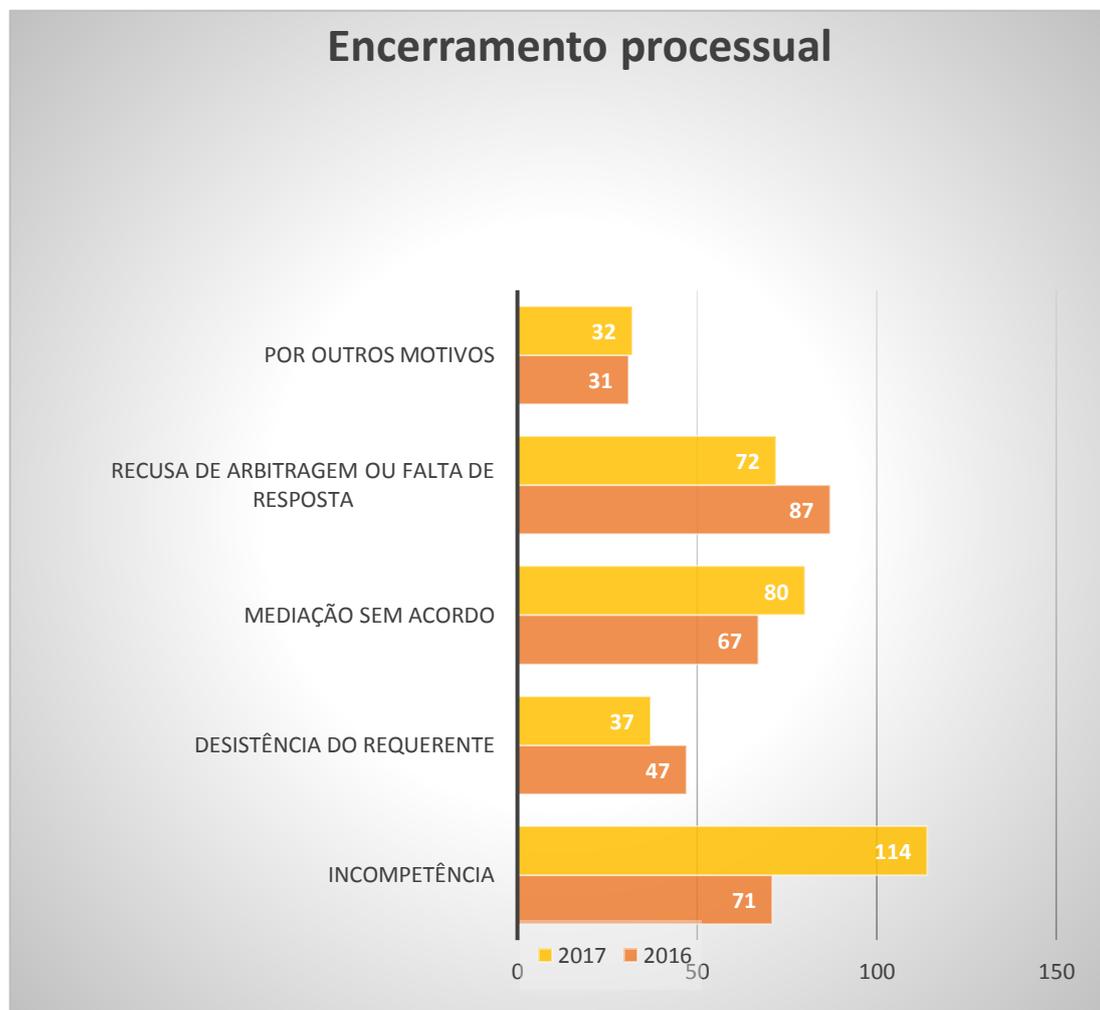


Figura V – gráfico encerramento processual

Graficamente apresenta-se os motivos de encerramento processual entendendo-se assim, a quantidade de interessados que vê o seu interesse satisfeito e o inverso quantos não alcançam as suas pretensões.

Os processos findos, ou a atividade processual do CIAB, o mote para desenvolver-se este trabalho de investigação, tendo sido recolhidas informações relativas a 108 processos findos.

## **6.2 Extração de dados**

A descoberta de conhecimento em base de dados tem vindo a ser um domínio que tem sido alvo do interesse de muitos trabalhos de investigação, denominado em inglês de KDD – *Knowledge Discovery in Database*.

A primeira fase do processo de descoberta de conhecimento considera-se a extração dos dados ou da informação.

Para se conseguir arrancar com este projeto, necessitou-se da obtenção autorização por parte do Diretor do CIAB Dr. Fernando Viana, que permitiu a consulta dos processos findos. Como no conteúdo da mesma, constava que não era permitida a reprodução nem o uso de equipamentos audiovisuais, para recolha da informação, cada processo teve que ser transcrito manualmente, a computador, para uma folha de Excel anexada. Acontece que, por vezes, alguns pontos tiveram que ser omitidos de maneira a permitir o aceleração da extração dos dados.

Destaque-se que os dados extraídos poderiam ter sido em maior quantidade, se tivesse sido possível obter a mesma autorização no CICAP, órgão de resolução alternativa de litígios na região do Porto (minha zona de residência). No entanto, apesar de ter feito o pedido em maio, nunca chegaram a pronunciar-se sobre o seu deferimento ou indeferimento. Foi pedido, inclusive, ao Professor Marco Gomes, que fizesse um pedido formal, no entanto este não surtiu o efeito desejado.

A descoberta de conhecimento nas bases de dados, ou seja, o encontro de padrões uniformizados, será diretamente influenciado pelo número de elementos constitutivos da base de dados. Estes dados serão essenciais para conseguirmos obter informações fidedignas através do encontro de padrões escondidos.

As SPE'S e as lojas de comércio a retalho, todos os dias, na zona de atuação do CIAB e mesmo fora desta, realizam múltiplos contratos de compra e venda<sup>350</sup>, com múltiplas partes. Acresce a esta situação o crescimento massivo dos estabelecimentos comerciais e um enorme aumento nas trocas de comércio eletrónico. Este negócio jurídico consoma-se através do contrato compra e venda, que consiste no comércio de coisas ou serviços via internet ou por meio eletrónico, e distingue-se das lojas de comércio físicas acima especificadas.

Devido a este enorme crescimento contratual, tem-se notado um aumento no número de reclamações, sendo esses os processos que constituíram a matéria-prima objeto de análise deste trabalho de investigação.

Cada processo do CIAB, contém além das informações essenciais, um conjunto de documentação e de informações duplicadas que são os elementos constituintes da parte formal do processo<sup>351</sup>. Nos 108 processos recolhidos, estas informações acessórias não foram tratadas, sendo que foram maioritariamente recolhidos os elementos constitutivos essenciais do processo. A informação foi toda aglomerada num documento de Excel com duas folhas diferentes, uma que referente aos factos e outra à lei.

Na folha dos factos, constam todas as informações processuais, que não dizem respeito a normas legais, isto é, engloba quais as circunstâncias de factos, os factos, os acontecimentos, analisando-se o conteúdo da folha seguidamente:

- ID – identificador único global – é um tipo especial de identificador, de 128 bits, que é utilizado em softwares, ou pela máquina, gerando um número de referência global que vai ser o mesmo em qualquer contexto. Corresponde à coluna A1 do ficheiro.
- Número do processo – corresponde ao número do processo, sendo que a maioria dos processos analisados dizem respeito ao ano de 2017. O ano processual encontra-se sempre do lado direito do número do processo, especifique-se 2038/2017. Correspondente à coluna B1.
- Data de entrada e data de término – nestas duas colunas C1 e D1 encontramos a data de início processual e a data em que o processo se extingue.

---

<sup>350</sup> Em conformidade com o art.º. 874º do CC considera-se contrato compra e venda “pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço. Segundo o artigo 879º do CC a compra e venda tem como efeitos essenciais a transmissão da propriedade da coisa ou da titularidade do direito; obrigação de entregar a “coisa”; obrigação de pagar o preço”.

<sup>351</sup> A parte formal do processo corresponde a todas as leis aplicadas, a todos os documentos necessários a apensar a todo o conjunto de formalidades elencados e que formam a disputa. Já a parte material do processo considera-se a situação controvertida das partes.

- Requerente – corresponde à coluna E1, consumidor que se encontra insatisfeito com algum serviço e inicia o processo de reclamação. A reclamação pode ser submetida presencialmente, por escrito (via CTT) ou por formulário que consta no site da entidade<sup>352</sup>.
- BATNA/WATNA referentes ao requerente correspondendo às células F1 e G1 do anexo – como já foi previamente referido, a BATNA corresponde ao melhor caso possível, fruto da negociação para a pessoa que inicia o processo de reclamação e a WATNA ao pior caso possível. Estes dois aspetos vão ser distintos para as diferentes partes, sendo opostos. Estes dados foram posteriormente acrescentados na tabela, já numa fase final de tratamento dos dados, mesmo assim é importante referi-los nesta fase, pois encontram-se na mesma folha dos factos.
- Requerido – corresponde às células H1 do Excel. Corresponde à parte demandada para responder sobre o que vem peticionado no formulário de reclamação. Já se fez referência, que encontramos um maior número de empresas chamadas a responder no CIAB, em lojas de comércio a retalho, SPE's e Bancos e Seguros.
- As informações pessoais das partes, correspondem à célula K1 do anexo – estas informações dizem respeito aos dados pessoais das partes, que podem vir a ser importantes para a descoberta do conhecimento nesta base de dados, sendo que os dados posteriormente serão aglomerados.
- Factos e circunstâncias do processo – consideram-se as circunstâncias de facto do processo, encontrando-se na célula L1. Encontramos aqui as circunstâncias de facto do processo, tanto apresentadas no formulário de reclamação pelo requerente, como a apresentada em sede de contestação pelo requerido.
- Número de formas de contacto – encontram-se na coluna M1 do anexo. Referencia o número de vezes que as partes comunicaram com o órgão, assumindo este o papel de intermediário das partes, elencando-se quantas vezes este teve que comunicar com as partes, até o processo se encerrar, especifique-se enviada carta à requerida; pedir pedido de resposta.

---

<sup>352</sup> Saliente-se que as colunas elencadas nomeadamente o número do processo, a data de entrada, a data de termo, mais as partes encontram-se elencada em cada processo do CIAB, na folha de rosto do processo que normalmente possui cor amarela.

Damos assim por terminados as informações relativos aos factos. Consecutivamente analisar-se-á todos os elementos legais processuais, constantes do processo de reclamação:

- ID - o identificador único corresponde à célula do Excel A1 novamente. O ID que constante dos factos será o mesmo ID processual que integra a página da Lei.
- Mérito da causa – O CIAB é competente em termos de valor, matéria e território conforme o art.º 2º da Lei 24/96 de 31 de julho e art.º 4º,5º,6º do Regulamento Interno do CIAB.
- Fase 1 – Célula C1 – Para a extração de conhecimento de modo simplificado, é necessária divisão do processo por fases. Nesta primeira fase, englobam-se as células referentes ao tipo de contrato e ao conteúdo da reclamação/petição inicial.
- Tipo de contrato – célula D1. Os tipos de contratos encontrados, são contratos de execução continuada, contrato de prestação de serviços 1154º CC, compra e venda de bens de consumo, serviço de transporte e armazenagem.
- Petição inicial – célula E1. Nesta, encontra-se transcrita a reclamação feita pelo requerente. No formulário Online do CIAB, constam os seguintes itens: se o requerente está a apresentar a reclamação em nome própria, nome da entidade representada, se tentou previamente contactar o fornecedor do bem ou prestador do serviço, o nome do requerente, mais dados pessoais, incluindo a morada, quando adquiriu o bem ou o serviço e, finalmente, a descrição da reclamação em pormenor.
- Fase 2 – célula F1. Caso ambas as partes aceitem resolver o conflito por mediação, qual o conteúdo da contestação e qual o conteúdo do acordo caso o processo de reclamação seja encerrado por mediação.
- Ambas as partes aceitam mediação? - Corresponde à célula G1. Nesta coluna verificamos se as duas partes aceitam resolver o conflito por mediação, ou arbitragem.
- Contestação (célula H1) – Encontram-se os dados alegados pela Requerida. O conteúdo das contestações é muito extenso processualmente, sendo que alguns pontos tiveram que ser resumidos de maneira a economizar tempo.
- Conteúdos do acordo – célula I1. Dados relativos ao conteúdo do acordo obtido pelas partes, após reunião de mediação. Note-se que, ao nível da questão processual, nos processos encontrados no CIAB, o mediador, durante a sessão

de mediação, tem uma folha em que aponta os prós e os contras para cada parte, tendo em conta aquela negociação. Tomou-se em consideração na fase seguinte do processo de KDD, analisado posteriormente. Destaque-se que se o processo terminar via arbitragem, esta coluna encontra-se assinalada a cor-de-laranja.

- Caso uma das partes não aceite a reunião de mediação, o processo irá passar para a fase 3. Correspondente à coluna J1. A fase 3 encontrada na lei, corresponde aos processos encerrados por esta via. Englobar-se-á nas colunas, a forma do processo, mais meios de prova, fundamentação legal, decisão e, a lei utilizada. Denote-se que caso o processo termine na fase 2, estas encontram-se assinaladas a vermelho.
- Forma de resolução do processo mais meio de prova – coluna K1. Contempla-se o momento em que a divergência foi resolvida se em sede de audiência de julgamento se na fase de conciliação pré-arbitragem, englobando-se aqui o conteúdo do acordo.
- Fundamentação legal - Coluna L1. A fundamentação legal encontra-se em todos os processos do CIAB, embora apenas faça parte do conteúdo da sentença. Esta será fundamental para o encontro de padrões e para a extração de conhecimento.
- Decisão processual – Coluna M1, normalmente denominada sentença. O juiz decide aqui se o pedido e a indemnização procedem ou im procedem, condenando a contraparte ou não.
- Lei aplicável – coluna N1. Elenca-se aqui todas as normas legais, sem qualquer tipo de texto em frente e os diplomas em que elas constam.

### **6.3 Pré – processamento dos dados**

Primeira etapa do processo de mineração de dados, ou mineração textual. Trata-se da recuperação de informações ou documentos importantes para identificarmos técnicas e estratégias importantes para a resolução dos conflitos.

Os documentos que aglomeram a informação importante serão os processos do CIAB, sendo que foram escritas três versões diferentes do mesmo documento, até que a final ficasse totalmente estruturada, conforme acima explicitado.

O primeiro erro encontrava-se em não existir nenhuma divisão nas folhas do *Excel*, entre os factos e a lei, não permitindo uma análise eficiente do conteúdo documental, encontrando-

se a informação toda dispersa. Foi necessário, consecutivamente estruturar a folha de Excel, conforme esta divisão faltando, ainda assim, informações essenciais. Destaque-se o conteúdo da petição inicial, o conteúdo exato da contestação, o número de formas de contacto das partes – reformulação dos dados.

Na versão final do documento, acrescentou-se pontos com de teor informático, nomeadamente o ID, a fase processual e a classificação da BATNA e da WATNA de cada uma das partes. Acrescentou-se uma pergunta-chave que foi necessária anexar a este documento *“Ambas as partes aceitam a mediação?”* – um processo só pode ser resolvido por mediação se as duas partes em causa aceitarem este tipo de processo. Caso alguma das partes não aceite, criamos a coluna J, na página da lei – *“Não aceita mediação passa para a fase Arbitragem”*.

Nesta fase de pré-processamento dos dados será, necessário escolher qual o conhecimento importante e qual a sua relevância. Num processo de resolução de disputas será necessário:

- Providenciar as partes com conhecimento útil e importante relativo à disputa em causa
- Potenciar e convocar as partes para participação na resolução da disputa.
- Que a nossa análise esteja de acordo com a disputa em causa, tendo em conta o domínio legal em causa.

O CIAB neste momento, questiona as partes envolvidas se aceitam o processo de mediação. Só e apenas se as duas partes aceitarem a mediação é que se considera uma hipótese de acordo. Num trabalho de investigação posterior, poderá vir a ser desenvolvido no *UMCourt*, um mecanismo que utilize as informações recolhidas no CIAB de carácter consensual, para criação de um algoritmo que facilite a obtenção de acordo.

Para conseguirmos processar os dados, identifica-se a BATNA e WATNA de cada uma das partes envolvidas no processo inversas. Estes permitem delinear o estilo pessoal das partes, diante de um conflito.

## **6.4 Processamento dos dados, os tipos de disputa em causa**

Nos meios ROC, encontramos quatro diferentes atores processuais - as duas partes em conflito, o terceiro neutral e a plataforma tecnológica, que suporta o mediador ou árbitro, em que agentes de software possibilitam as partes de um sistema de apoio à decisão.

Cada parte terá um determinado papel definido para cooperar com as restantes partes indicadas. Definem-se agentes de alto nível e estes serão divididos em vários grupos menores que executam tarefas simples e definidas. Debruçar-nos-emos de seguida nas fases processuais definidas no documento:

- Fase 1 – engloba todas as circunstâncias processuais relativas ao requerente. Especifique-se, aglomera o mérito da causa, o tipo de contrato em causa e finalmente o formulário de reclamação ou petição inicial.
- Fase 2 – engloba a questão *“ambas as partes aceitam a mediação?”*, a resposta do requerido ou contestação e a coluna J do documento de Excel, *“Não aceita mediação passa para a fase arbitragem”*.
- Fase 3 – caso alguma das partes não aceite a mediação, o processo passa para a arbitragem, existindo a coluna K que integra a forma de resolução do processo mais meios de prova, mais fundamentação legal e os artigos legais.

Tem-se vindo a verificar que na amostra, existem alguns tipos de contratos e de diplomas legais que são mais comuns encontrar, nomeadamente o conteúdo do acordo de mediação, a sentença encontrada pelo juiz árbitro.

As reclamações que dão entrada no CIAB, podem ter diferentes causas de pedir. Saliente-se que esta encontra-se na capa do processo, sendo que as causas se repetem, consoante o domínio processual dando-se aqui reproduzidas:

- Produção e energia de eletricidade (energia e gás) englobando um total de 41 processos de reclamação diferentes.
- Transporte, Armazenagem e Comunicações recolheu-se 29 processos de reclamação.
- Comércio a retalho – encontra-se um total de 27 processos recolhidos.
- Outros serviços – na amostra encontram-se 11 exemplares relativos a outros assuntos, tais como serviços de intermediação financeira, de seguros, bancos etc. Relaciona-se de seguida as áreas mais reclamadas.

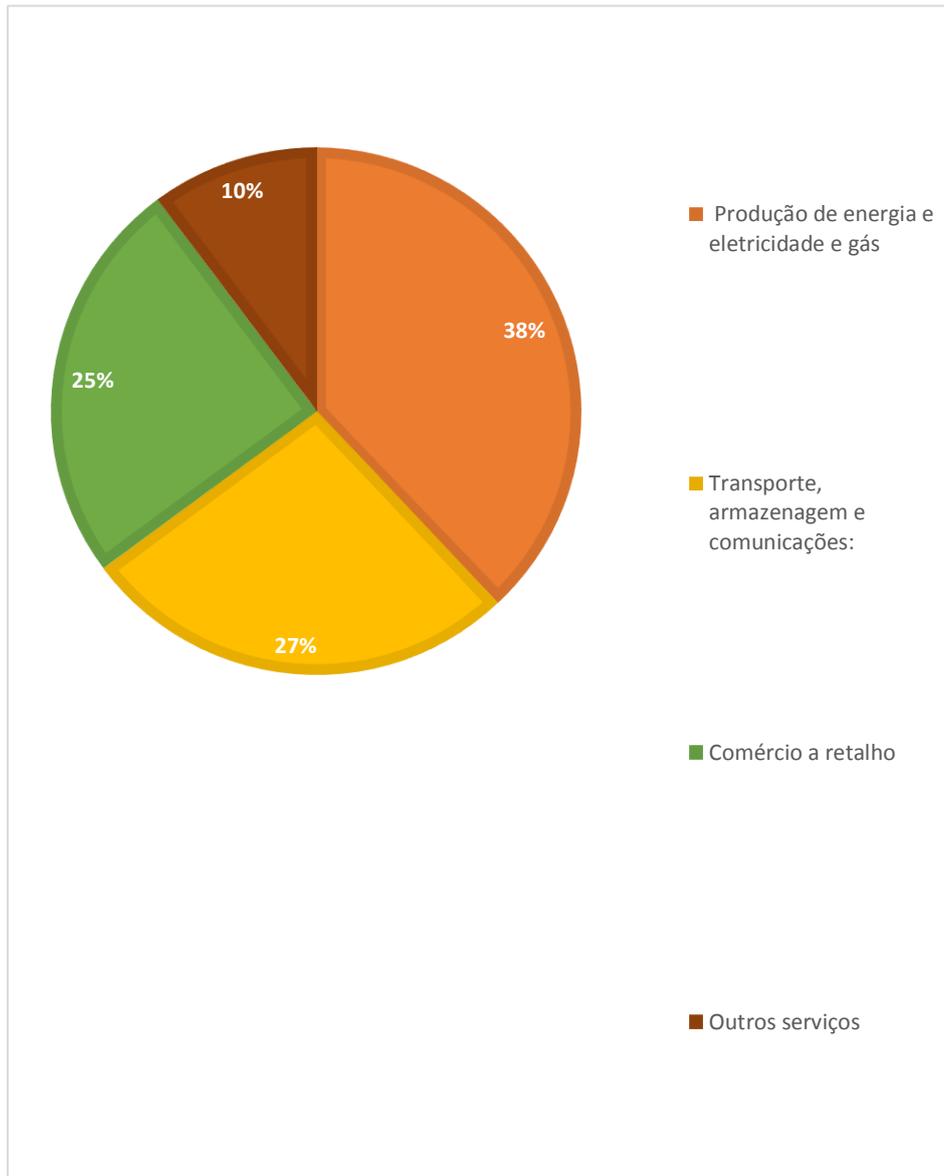


Figura VI – Gráfico áreas mais reclamadas

Seguidamente, aglomerou-se os dados numa tabela e graficamente em que facilmente se constata que a área onde existe um maior número de reclamações no CIAB, é a área de produção de energia de eletricidade e gás. Na amostra recolhida a área mais reclamada é a dos serviços públicos essenciais. Este domínio engloba, tanto os serviços postais e comunicações eletrónicas, como a produção de eletricidade e gás natural.

## 6.5 Diplomas legais mais utilizados para auto compor os litígios.

Seguidamente, passar-se-á a apresentar um gráfico representante do número de diplomas legais usados e quais os artigos mais referenciados ao longo da amostra recolhida.

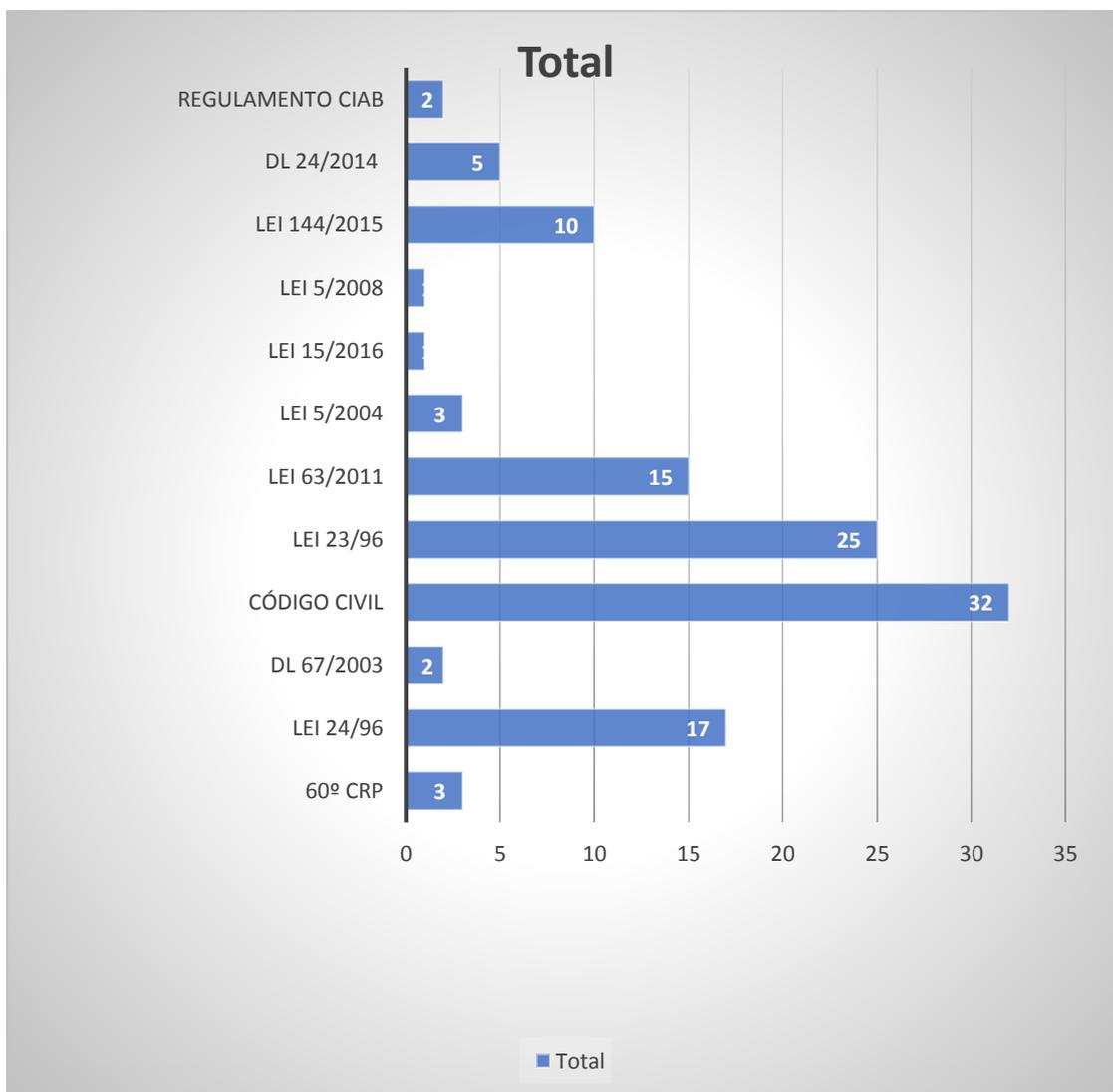


Figura VII – Gráfico total de diplomas legais usados

Existem artigos referenciados várias vezes tanto no mesmo processo como em diferentes; no entanto, cada sentença aglomera sempre múltiplos diplomas legais. Segundo o que podemos constatar da tabela acima, o Código Civil é mesmo o diploma legal que mais vezes aparece na tabela M, N do anexo 1. Passar-se-á agora a especificar os artigos de cada diploma mais utilizados para auto compor os diversos litígios.

- **Código Civil**

- *Art.º 483º. (Responsabilidade civil)* – Segundo este artigo aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger os interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação. Os pressupostos da responsabilidade civil consistem na violação de um interesse alheio; ilicitude; vínculo de imputação do facto ao agente; dano; nexos de causalidade entre o facto e dano (A. Varela, *Obrigações*, 356)<sup>353</sup>. O dever de indemnização, tanto no campo da responsabilidade civil contratual, como no campo da extracontratual, só existe quando, cumulativamente, se verificarem os seguintes requisitos: ilicitude do facto danoso; a culpa sob forma de dolo ou negligência do autor do facto; um nexo de causalidade entre o facto e os danos sofridos. (Almeida Costa, CJ, 1985, 2º-19).
- *Art.º 509. (Danos causados por instalações de energia elétrica ou gás)* – No ponto 1 deste artigo, afirma-se que aquele que tiver a direção efetiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia elétrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da eletricidade ou do gás, como pelos danos resultantes da própria instalação, exceto se, ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação.<sup>354</sup> Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior; considera-se causa de força maior todas as causas exteriores, independentemente do funcionamento e utilização da “coisa”. Os danos causados por utensílios de uso de energia não são reparáveis nos termos desta disposição. Segundo o Código Civil Anotado, os danos causados por utensílios de uso de energia (fogões, etc.) não estão sujeitos ao regime da responsabilidade objetiva, tal como o não está a instalação elétrica que o consumidor tenha feito por sua conta. (A. Varela, *Obrigações*, 489).
- A instalação elétrica é constituída pelo agrupamento de fatores convergentes para a criação e armazenagem de energia elétrica. II. A condução e entrega são constituídas, respetivamente, pelos meios mecânicos destinados a levar a energia

---

<sup>353</sup> Neto, A. (2004). Código Civil Anotado (14º ed., Vol., pág. 504-505). Almedina.

<sup>354</sup> *Idem* (pág. 510-512). Neto, A. (2004).

elétrica da instalação a outros locais (transporte) até à sua canalização para o consumidor (distribuição). III. No tocante à instalação, a responsabilidade pode ser afastada mediante a prova de que ela se encontrava, ao tempo do acidente, de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação. IV. A circunstância de existir responsabilidade objetiva em matéria de danos causados por instalação de energia elétrica não obsta a que possa existir responsabilidade baseada na culpa por atos ilícitos nos termos dos art.º. 483º e 486º do CC. (RL, 15-5-1984: *CJ*, 1984, 3º42)<sup>355</sup>.

- *Art.º562. (Obrigação de indemnização)* – Segundo este artigo, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. Segundo o Código Civil Anotado, a reparação civil destina-se, em princípio a dar ao lesado a situação patrimonial que teria se o facto que causou o dano não tivesse ocorrido (*RLJ*, 103º-172). O princípio geral que preside à obrigação de indemnizar é a reconstituição do lesado na situação que existiria se não se tivesse verificado o evento; a indemnização, quando fixada em dinheiro (por não ser possível a reconstituição natural), tem como medida a diferença entre a situação do lesado na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal e a que teria nessa data se não existissem danos (STJ, 6-10-1971: *BMJ*, 210º-51). A reposição ou restauração natural (sempre que possível), como forma mais perfeita que é, deve ser considerada o meio normal de indemnizar o dano.<sup>356</sup>
- *Art.º 566. (Indemnização em Dinheiro)* – Segundo este artigo, a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repara integralmente os danos, ou seja, excessivamente onerosa para o devedor. Sem prejuízo do preceituado noutras disposições, a indemnização em dinheiro tem como medida a diferença entre a situação patrimonial do lesado, na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal, e a que teria nessa data se não existisse dano. Se não puder ser averiguado o valor exato dos danos, o tribunal, julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados. Segundo o Código Civil Anotado, o lesado poderá optar entre a restauração natural

---

<sup>355</sup> *Idem* (pág. 512-518)..

<sup>356</sup> *Idem* (pág. 519-521).

e a indemnização em dinheiro, não tendo o responsável o direito de indemnizar mediante restauração natural. Se o lesado optar pela indemnização em dinheiro tem vindo a ser implementado que o indemnizado poderá recusar a indemnização por restauração natural que o responsável queira prestar-lhe, a não ser que a recusa seja contrária à boa-fé. Se o lesado optar pela restauração natural, deve todavia o juiz fixar a indemnização em dinheiro sempre que se verifique alguma das circunstâncias referidas no art.º 566º, n.º 1 (P.Coelho, *Obrigações*, 174).<sup>357</sup>

- *Art.º 798ºCC (Responsabilidade do devedor)* – Este artigo postula que, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor. Segundo o artigo 564º do CC o prejuízo indemnizável engloba o dano emergente e o lucro cessante. Citando o Código Civil Anotado, todo o prejuízo compreende todo o interesse contratual positivo, na hipótese de a obrigação provir de contrato, e é determinado em função dos danos concretamente sofridos pelo credor (RP, 30-04-1971: *BMJ*, 207, º232). Não tendo o autor provado o prejuízo, considera-se que improcede a ação (RP, 30-4-1971: *BMJ*, 208.º-193).<sup>358</sup>

## **6.6 Lei 23/96 de 26 de julho (Lei de Proteção dos Serviços**

### **Públicos Essenciais**

Através do gráfico que faz referência aos diplomas legais, constata-se que a segunda lei mais referenciada é a Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei de proteção dos serviços públicos essenciais), inserida na “ordem pública de proteção”, concretizou a tutela geral do consumidor, criando mecanismos destinados a proteger o utente dos serviços públicos essenciais. (Acórdão TRP, de 05/04/2017, Graça Amaral).<sup>359</sup>

A lei acima especificada consagra, logo no seu art.º 1º, quais as regras a que as SPE devem obedecer de modo a proteger o utente. No ponto art.º 1º/2 vincula-se quais os serviços públicos abrangidos, nomeadamente o serviço de fornecimento de água, de energia elétrica,

---

<sup>357</sup> *Idem*, (pág. 552-555).

<sup>358</sup> *Idem*, (pág. 559-562)

<sup>359</sup> Amaral, G. (2017, 04). Acórdão TRL. *Acórdão TRL*. Consultado em 09 2018, de <http://www.dgsi.pt/>

de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, comunicações eletrônicas<sup>360</sup>, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais, gestão de resíduos sólidos urbanos.

Considera-se utente, para os efeitos previstos neste diploma, a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo. A par desta definição considera-se, então, prestador de serviços toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça, ou da existência ou não de contrato de concessão. (artigo 1º/3 e 4º).

Segundo o artigo 3º desta lei, o prestador de serviços deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza do serviço público, tendo igualmente em conta a importância dos utentes que se pretende proteger.

O prestador de serviço tem o dever de informação (artigo 4º/ ponto 1,2,3); este deve informar, de forma clara e conveniente, a contraparte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. Deve ainda informar diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes uma informação clara e completa sobre essas tarifas.

Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas informam regularmente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes às redes fixos e móvel, ao acesso à Internet e à televisão por cabo.

O artigo 5º vem impor que a suspensão do serviço (salvo em caso fortuito ou força maior) apenas, possa ocorrer após pré-aviso adequado ao utente, e em caso de mora, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias.

O regime da prescrição e caducidade do regime das comunicações eletrónicas vem regulado no artigo 10º deste diploma que impõe que o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação. Se por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que

---

<sup>360</sup> (2005, 05). Análise do Impacto da Alteração da Lei 23/96. Lei dos Serviços Públicos Essenciais nas comunicações eletrónicas e nos serviços postais. Consultado em 08, 2018, de [https://www.anacom.pt/streaming/delib21052008.pdf?contentId=586522&field=ATTACHED\\_FILE](https://www.anacom.pt/streaming/delib21052008.pdf?contentId=586522&field=ATTACHED_FILE) : "A alínea d) do n.º 2 do artigo 1.º da Lei 23/96 referia-se ao "serviço de telefone" que, então, integrava o objeto desta lei. Posteriormente, a lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas), veio excluir aquele serviço do âmbito de aplicação da Lei 23/96 e também do Decreto-lei 195/99 de 8 de junho. A grande novidade da alteração legislativa é o alargamento do âmbito de aplicação da lei, que designadamente, passa a abranger os serviços de comunicações eletrónicas e os serviços postais, doravante considerados serviços públicos essenciais."

corresponde ao consumo efetuado o direito do prestador ao recebimento da diferença, caduca dentro de seis meses após aquele pagamento. A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento. O prazo para a propositura da ação ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.

Segundo o Acórdão do TRP, de 12/01/2015, Oliveira Abreu, de acordo com a interpretação do n.º4, do art.º 10º, da Lei n.º.23/96, de 26 de julho, reconheceu-se que o prazo para a instauração da ação ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos, sendo este um prazo de prescrição.<sup>361</sup>

Este Diploma tem muita relevância na medida em que existem diversas reclamações na área dos serviços públicos essenciais, sendo que o legislador do ordenamento jurídico teve como principal objetivo ao criar esta lei pôr termo a este tipo de disputas, conferindo um maior grau de protecionismo ao consumidor.

## **6.7 Lei 63/2011, de 14 de dezembro, Lei da Arbitragem Voluntária.**

Segundo Acórdão do STJ de 03/03/2005, Azevedo Ramos, podemos considerar que os tribunais arbitrais podem ser do tipo necessário ou do tipo voluntário. A convenção de arbitragem denomina-se “compromisso arbitral” quando respeita a um litígio atual. Pelo contrário, quando se reporta a litígios eventuais, emergentes das relações jurídicas denomina-se “cláusula compromissória”. Pode ser objeto de convenção de arbitragem todo o litígio que não esteja submetido exclusivamente a tribunal judicial ou à arbitragem necessária e que não diga respeito a direitos indisponíveis. Esta afirmação pode desde logo ser confirmada através do art.º 1º/1 Lei 63/2011.

---

<sup>361</sup> Esta lei terá como principal objetivo fornecer ao utente dos serviços públicos essenciais mecanismos de proteção. Tem vindo a ser colocada e frequentemente apreciada nos planos doutrinários e jurisprudencial, de onde correntemente se tem concluído que com a entrada em vigor do diploma se veio criar mecanismos de proteção do utente de serviços públicos essenciais, a prescrição como facto extintivo de obrigação que o utente do serviço público essencial haja assumido já não carece do decurso do prazo de 5 anos do art.º310º CC, bastando-se com os seis meses estabelecidos no n.º1 do art.º10º da Lei 23/96 de 26 de Julho. (Recomendação n.º17/A/2006, Provedor de Justiça, assunto: serviço público essencial, prescrição de dívidas).

Iremos agora esmiuçar o conteúdo do artigo referente aos interesses de natureza patrimonial<sup>362</sup>.

A convenção de arbitragem deve adotar a forma escrita, sendo que esta exigência se tem por satisfeita quando a convenção conste de documento assinado pelas partes, troca de cartas, telegramas, telefaxes ou outros meios de telecomunicação de que fique prova escrita, incluindo meios eletrônicos de comunicação. Considera-se que esta exigência está satisfeita quando conste de suporte eletrônico, magnético, ótico, ou de outro tipo que ofereça as mesmas garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação (art.º 2º Lei 63/2011).

O tribunal pode ser constituído por um único ou por vários árbitros, em número ímpar. Se as partes não tiverem acordado no número de membros do tribunal, é este composto por três árbitros (Artigo 8º Lei 63/2011).

O tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência, mesmo que para esse fim seja necessário apreciar a existência, a validade ou eficácia da convenção de arbitragem ou do contrato em que ele se insira, ou a aplicabilidade da referida convenção (art.º 18º).

Os princípios e regras que regem o processo arbitral consistem em direitos fundamentais. Os direitos fundamentais são então os direitos humanos, que estão definidos na CRP e dotados de grande força normativa. Estes direitos segundo o art.º 18º CRP são direitos resistentes à lei, e colocados sob proteção do poder judicial.

Os direitos fundamentais elencados na lei 63/2011, de 14 de dezembro, são os seguintes:

- demandando é citado para se defender;
- as partes são tratadas com igualdade e deve ser-lhes dada uma oportunidade razoável de fazerem valer os seus direitos, por escrito ou oralmente, antes de ser proferida a sentença final;
- em todas as fases do processo é garantida a observância do princípio do contraditório, salvas as exceções previstas na presente lei (art.º 30º).

O processo arbitral inicia-se na data em que o pedido de submissão desse litígio a arbitragem é recebido pelo demandado (art.º 33/1). Os árbitros julgam segundo o direito constituído, a menos que as partes determinem, por acordo, que julguem segundo a equidade (39º/1).

---

<sup>362</sup> Lei 63/2011 Art.º 1º/2 É também válida uma convenção de arbitragem relativa a litígios que não envolvam interesses de natureza patrimonial, desde que as partes possam celebrar a transação sobre o direito controvertido.

A sentença arbitral deve ser reduzida a escrito e assinada pelo árbitro. Em processo arbitral com mais do que um árbitro, são suficientes as assinaturas da maioria dos membros do tribunal arbitral ou só a do presidente, sendo por este proferida a sentença, desde que seja mencionada a razão da omissão das restantes assinaturas. A sentença deve ser fundamentada e os árbitros podem decidir o fundo da causa através de uma única sentença, ou de tantas sentenças parciais quantas entendam necessárias. (art. °42 sentença arbitral).

O processo arbitral termina quando for proferida a sentença final ou quando for ordenando o encerramento do processo pelo tribunal arbitral, quando o demandante desista do seu pedido, a menos que o demandado a tal se oponha e o tribunal arbitral reconheça que este tem um interesse legítimo em que o litígio seja definitivamente resolvido; as partes concordem em encerrar o processo; o tribunal arbitral verifique que a prossecução se tornou, por qualquer outra razão, inútil ou impossível. (art. °44 relativo ao encerramento do processo).

### **6.8 Lei 24/96, de 31 de julho, Lei de Defesa do Consumidor, que foi revogada pela Lei 67/2003, de 08 de abril.**

A lei 24/96, de 31 de julho estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores. Revoga a lei n° 29/81 de 22 de agosto. Segundo o Acórdão do TRG<sup>363</sup>, de 22/10/2015, Raquel Silva, o direito de consumo como regime jurídico especial relativamente ao contrato compra e venda e mais favorável ao consumidor deve prevalecer sobre qualquer outro direito.

No Capítulo I da Lei 24/96, de 31 de julho, logo no ( art.°1°) elenca os princípios gerais da LDC:

- dever geral de proteção; ao Estado, às regiões autónomas e às autarquias locais proteger o consumidor, através do apoio à constituição e funcionamento das associações de consumidores e de cooperativas de consumo, bem como à execução do disposta na presente lei.

Na lei 24/96, de 31 de julho, no seu art.° 2 define o âmbito do conceito de consumidor “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

---

<sup>363</sup> Silva, R, (2015, 10). Acórdão TRG n° 193/13.7TBFAF.G1

Segundo o Acórdão do TRL Guimarães, de 22/10/2015, Raquel Silva, “o prazo de denúncia do prazo de caducidade dos direitos do adquirente de bens destinados a uso não profissional a pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios é de 2 anos para a propositura da ação”, nos termos do n.º 1 do art.º 2.º da Lei 24/96.

A lei 67/2003, de 08 de abril veio aditar alguns termos à lei 24/96, de 31 de julho, nomeadamente à venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio.

Na lei acima especificada 67/2003, de 08 de abril, vêm elencados no seu art.º 1.º-B, “o termo consumidor, entende-se como aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitido quaisquer direitos destinados a uso não profissional por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios” nos termos do n.º 1 do art.º 2.º da lei 24/96.

Logo no artigo 1.º da lei referenciada refere-se que o decreto-lei procede à transposição da Diretiva n.º 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. Sendo esta aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores, sendo também aplicável com as devidas adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo. Para efeitos de aplicação do artigo 1.º-B do DL 67/2003 são definidos vários conceitos, que passar-se-á a especificar:

- *Consumidor*, aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho;
- *Bem de consumo*, qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão;
- *Vendedor*, qualquer pessoa singular ou coletiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua atividade profissional;
- *Produtor*, o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente

como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto;

- *Representante do produtor*, qualquer pessoa singular ou coletiva que atue na qualidade de distribuidor comercial do produtor e/ou centro autorizado de serviço pós-venda, à exceção dos vendedores independentes que atuem apenas na qualidade de retalhistas;
- *Garantia legal*, qualquer compromisso ou declaração assumido por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respetiva publicidade;
- *Garantia voluntária*, qualquer compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido por um vendedor, por um produtor ou por qualquer intermediário perante o consumidor, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respetiva publicidade;
- *Reparação*, em caso de falta de conformidade do bem, a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato.

O art.º 4º da Lei 24/96, de 31 de julho, impõe que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e estes devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Segundo o Acórdão do TRC, 01/03/2016, Jorge Arcanjo<sup>364</sup>, esta lei ao conferir ao consumidor o direito à reparação da coisa ou à sua substituição está a pressupor relação contratual direta com o fornecedor remetendo a responsabilidade objetiva do produtor para os termos da lei (12º/5 na versão primitiva, ou seja, para o DL 383/89).

Um artigo desta lei que tem sido alvo de debate em inúmeros acórdãos é o art.º 9º, que consiste no direito à proteção dos interesses económicos. Este afirma que o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de

---

<sup>364</sup>Arcanjo, J (2016, 03). Acórdão TRC n.º1684/08.7TBCBR.C1

consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

- à redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais inseridas em contratos singulares;
- à não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem desequilíbrio em detrimento do consumidor.
- A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha, prévia e expressamente, encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

Segundo o Acórdão do TRL de 29/04/2014<sup>365</sup>, Ana de Azeredo Coelho, o artigo 12º da LDC não autoriza, no sentido da admissibilidade de exercício autónomo do direito, a indemnização por danos não patrimoniais, já que apenas no contexto da apreciação do incumprimento do contrato se pode apurar a existência de dano residual não indemnizado a carecer de proteção atribuída pela norma.

De referir, então, conforme referido no Acórdão TRL de 12/10/2017, Isoleta Almeida Costa, a definição legal de consumidor constante da Lei 67/2003 adotou um sentido restrito “consumidor”. Esta definição exclui do âmbito deste decreto normativo as pessoas coletivas.

## **6.9 Lei 144/2015, de 8 de setembro**

Esta lei transpõe 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, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio. (Art.º 1º da Lei 144/2015). Esta lei será então aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL),

---

<sup>365</sup> Coelho, A (2014,04). Acórdão TRL n.º 2491/11.5YVXLSB.L1-6.

quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem as obrigações contratuais resultantes de contratos compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre um fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na UE. (Art.º2º da Lei 144/2015).

No seu artigo 3º esta lei define logo alguns conceitos essenciais especificados seguidamente:

- *Rede de arbitragem de consumo*, 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.
- *Entidades de RAL* 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 neles previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades RAL regulada no capítulo IV.
- *Consumidor*, uma pessoa singular que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.
- *Fornecedor de bens ou prestador de serviços*, uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.
- *Contrato de compra e venda*, um contrato ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços transfere ou se compromete a transferir a propriedade de bens para o consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço, incluindo qualquer contrato que tenha por objeto simultaneamente bens e serviços.
- *Contrato de prestação de serviços*, um contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar.
- *Litígio nacional*, um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em

que encomenda os bens ou serviços, residir no mesmo Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido;

- *Litígio transfronteiriço*, um litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado membro diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido;
- As entidades de resolução alternativa de litígios também têm algumas obrigações estando estas elencadas no art.6º da mesma lei e passaremos agora a referir:
- 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;
- Facultar às partes, a seu pedido, as informações referidas na alínea anterior num suporte duradouro;
- Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário;
- Permitir o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica ou, se aplicável, por via postal;
- 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);
- Adotar as medidas necessárias para assegurar que o tratamento dos dados pessoais cumpre a legislação nacional sobre a proteção de dados pessoais;
- 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;
- 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.

- As entidades de RAL abrangidas pela presente lei que cumpram os requisitos neles estabelecidos devem ser obrigatoriamente inscritas na lista de entidades de RAL prevista no art.º 17.

## CAPÍTULO VII – ANÁLISE DE DADOS

### 7. Quais as empresas mais vezes requeridas, ou que foram mais alvo de processos de reclamação

Procedeu-se seguidamente, a uma análise sobre quais as empresas mais vezes requeridas. Apresentar-se-á a informação obtida graficamente para melhor entendimento da amostra.

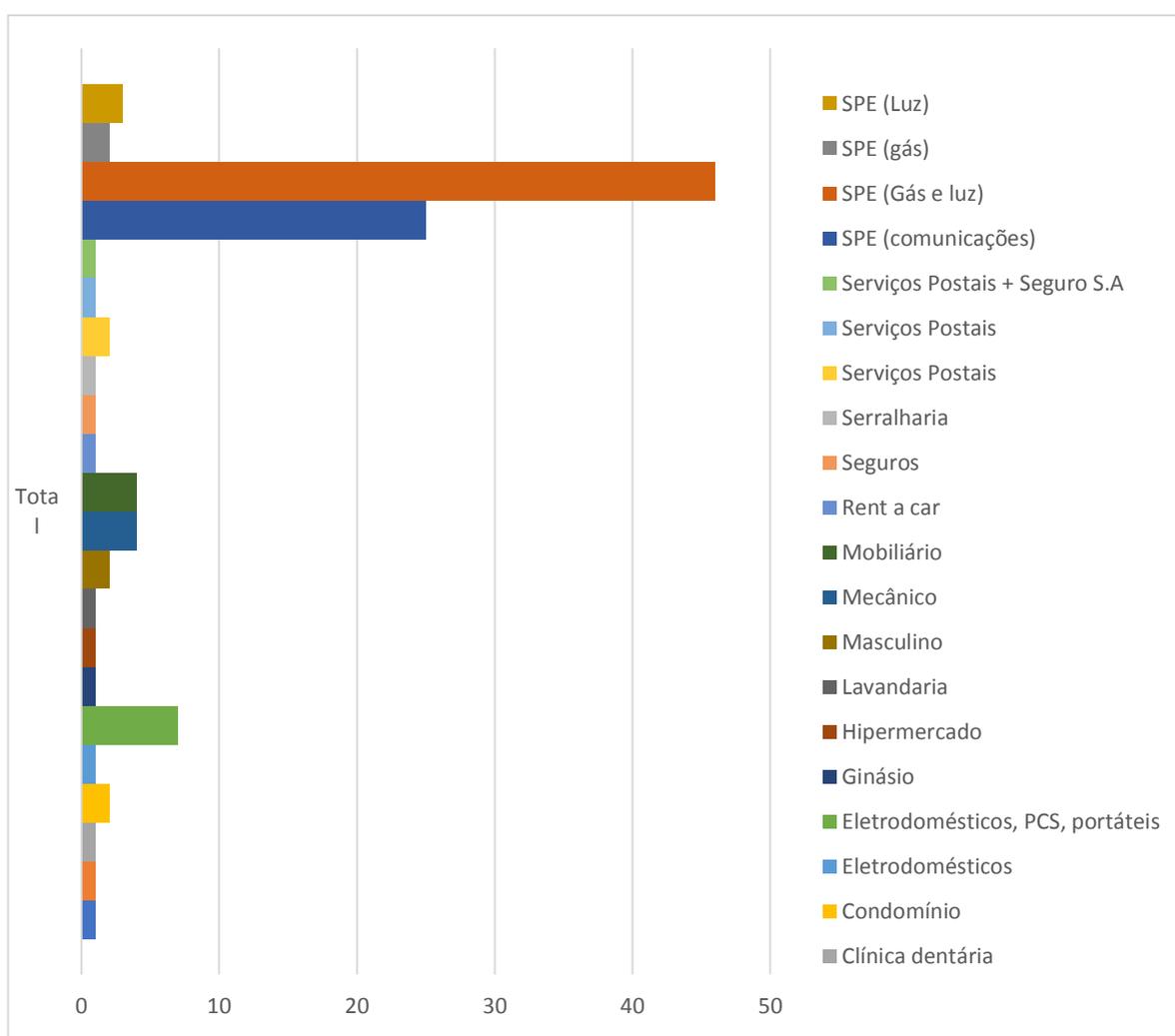


FIGURA VIII – GRÁFICO LISTAGEM DE REQUERIDOS

No gráfico apresentado, que analisa os dados factuais recolhidos, podemos constatar que a empresa que foi mais requerida, da amostra foi uma empresa distribuidora de energia—conforme podemos também acima constatar um dos artigos mais vezes referidos, e que mais

conflitos resolveu foi o art. ° 509° do CC referente à *responsabilidade pelo risco*, das empresas produtoras e distribuidoras de energia elétrica.

A segunda empresa com maior número de reclamações será então a uma empresa distribuidora de energia, também uma empresa comercializadora de luz e gás. Podemos então confirmar que as informações recolhidas tanto ao nível do Relatório Anual de Contas do CIAB, como na amostra recolhida, coincidem com os nossos resultados, sendo mesmo as SPE'S as empresas mais vezes requeridas em processos de reclamação. Estas SPES têm um diploma legal que consagra um regime específico, que foi por diversas vezes referido no anexo, o diploma 23/96, conforme se demonstra no gráfico 5.

O ramo das comunicações também detém uma parte significativa dos processos de reclamação, visto que as empresas comercializadoras desses contratos de execução continuada, foram várias vezes alvo de processos de reclamação. De salientar que o ramo das comunicações, também é regulado pelo Diploma 23/96, diploma que regula os SPE.

### 7.1 Qual o sexo que inicia mais processos de reclamação

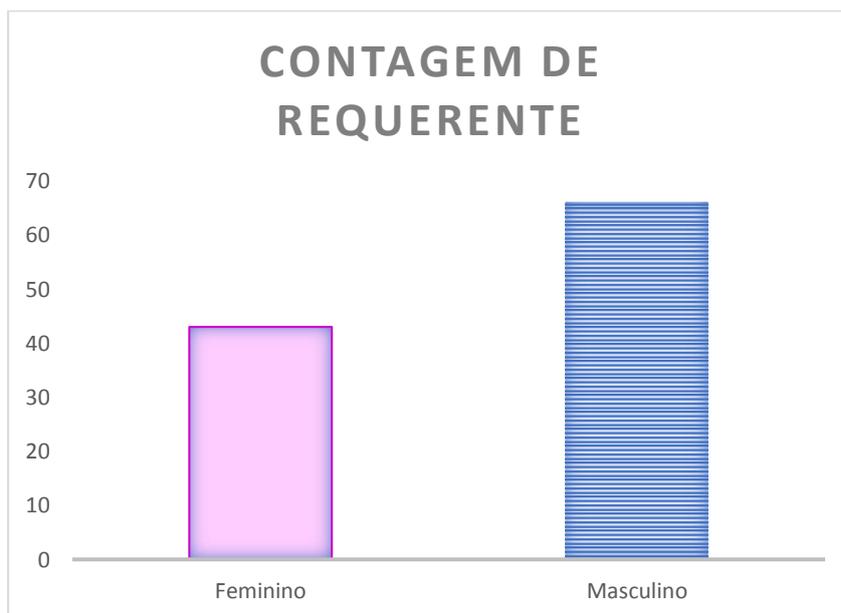


Figura IX – Gráfico contagem sexo dos requerentes

Na amostra recolhida no CIAB, constatou-se que 43 pessoas do sexo feminino, iniciaram processos de reclamação ao par de 66 do sexo masculino.

## 7.2 Gráfico referente ao período de tempo de encerramento processual

Conforme podemos verificar no gráfico abaixo verifica-se que a maioria dos processos se encerram em 4 meses.

Os processos que terminam num mês, num número também bastante expressivo, normalmente resultam da simples comunicação do CIAB, com o a entidade requerida, sendo que esta empresa normalmente apenas acede parcialmente ou pela totalidade ao pedido formulado pelo requerente.

A partir dos 8 meses nota-se um decréscimo significativo no tempo de encerramento processual o que é muito positivo, significa que da amostra grande parte dos processos ficam resolvidos antes desse período.

Comparativamente a ações litigiosas, podemos constatar que os meios RAL são muito menos morosos a resolver as ações e divergências para que são solicitados. Isto pode trazer grandes vantagens a certos tipos de requerente, que apenas não resolvem os seus conflitos por acharem que não existe tempo para uma resolução processual adequada.

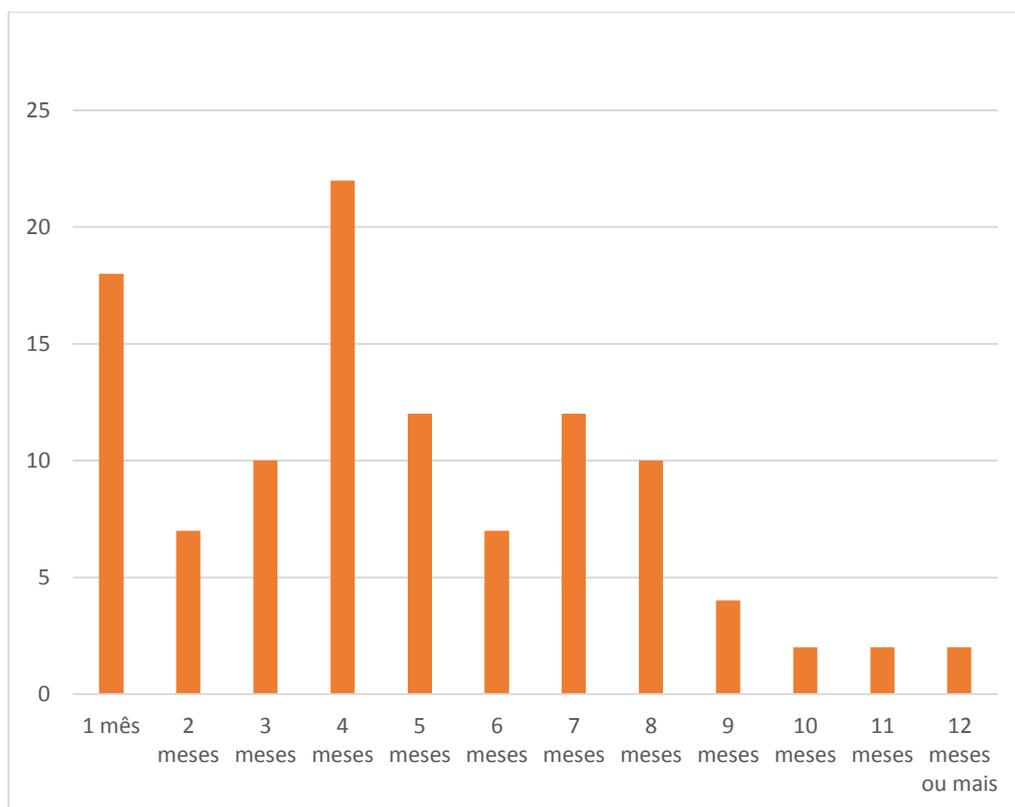


Figura X - Gráfico tempo de resolução processual

Existem várias vias de encerramento processual, enunciadas de seguida:

- Encerramento por não adesão:<sup>366</sup> as empresas podem aderir ao RAL adequado à sua atividade e localização geográfica. De salientar que esta adesão não tem carácter obrigatório, mas caso seja efetuada, esta opera automaticamente e será imperativamente essa entidade a que devemos recorrer em caso de conflito. Caso o consumidor não pretenda aderir pode sempre escolher qual a entidade que deseja que resolva a sua situação.<sup>367</sup> Temos uma amostra de 5 processos.
- Encerramento por incompetência: a incompetência do CIAB, já foi referenciada por diversas vezes ao longo do documento daí para uma explicação mais alargada, procure o conteúdo acima. Amostra de 5 processos.
- Encerramento por ilegitimidade do requerente – temos apenas um processo na amostra de encerramento por ilegitimidade do requerente, contando apenas com um processo que encerra por esta via.
- Encerramento por falta de resposta – um número significativo de processos encerra por falta de resposta de qualquer uma das partes, nomeadamente 9, neste caso podemos classificar as partes como esquivas, evitam enfrentar o problema, conforme acima especificado.
- Mediação – saliente-se que este meio RAL previamente especificado acima, é uma das maneiras de conseguirmos pôr termo à disputa, existindo 25 processos na nossa amostra que terminam através desta via.
- Conciliação pré-arbitragem – neste caso as partes decidem partir para um meio judicial de resolução de litígios, no entanto estabelecem os termos de um determinado acordo na sessão de pré-arbitragem, que vale como sentença. Neste

---

<sup>366</sup> (2016, 03). Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. TOCpontoNET. Consultado em 01, 2018, de <http://www.alfatenis.pt/documentos/CIRCULAR%20N%202.pdf>

<sup>367</sup> (2015, 01). O que é a adesão plena?. CIAB. Consultado em 08, 2018, em <http://www.ciab.pt/pt/o-que-e-adesao-plena-de-empresas-ao-ciab> Adesão plena: O processo de adesão é simples e não implica qualquer custo. Para tal, basta formalizar o pedido de adesão ao Centro. Deste modo, os agentes económicos deixam de ter que se preocupar com a gestão da conflitualidade, garantindo uma resposta a todas as questões/reclamações colocadas pelos clientes.

Ao efetuar a adesão, a empresa demonstra que está mais atenta à qualidade dos seus bens e serviços, contribuindo para a satisfação dos consumidores.

Ao aderir plenamente ao Centro de Arbitragem, a empresa aceita a sua intervenção em qualquer conflito de consumo que possa surgir. Desta forma, após a análise da reclamação por um jurista, proceder-se-á a uma tentativa de mediação, tentando-se estabelecer um acordo entre as partes.

caso a posição do árbitro será diferente que a sua posição de juiz, pois o que ele tenta obter nesta fase é a pacificação social.

- Negociação entre partes – Neste caso as partes por sua livre iniciativa conseguem entrar em acordo e acertar os termos da sua disputa.
- Arbitragem – maioritariamente os processos terminaram por esta via, pelo menos na amostra recolhida. Neste sentido decidimos analisar qual o estilo de competitividade das partes do Tribunal e também na Mediação. Note-se que este meio é referenciado logo inicialmente quando fizemos referência aos RAL.
- Seguidamente apresentamos um gráfico, com todas as referências dos motivos de encerramento processual e com uma contagem na amostra recolhida. Estes conceitos serão relevantes para a formulação de conclusões.

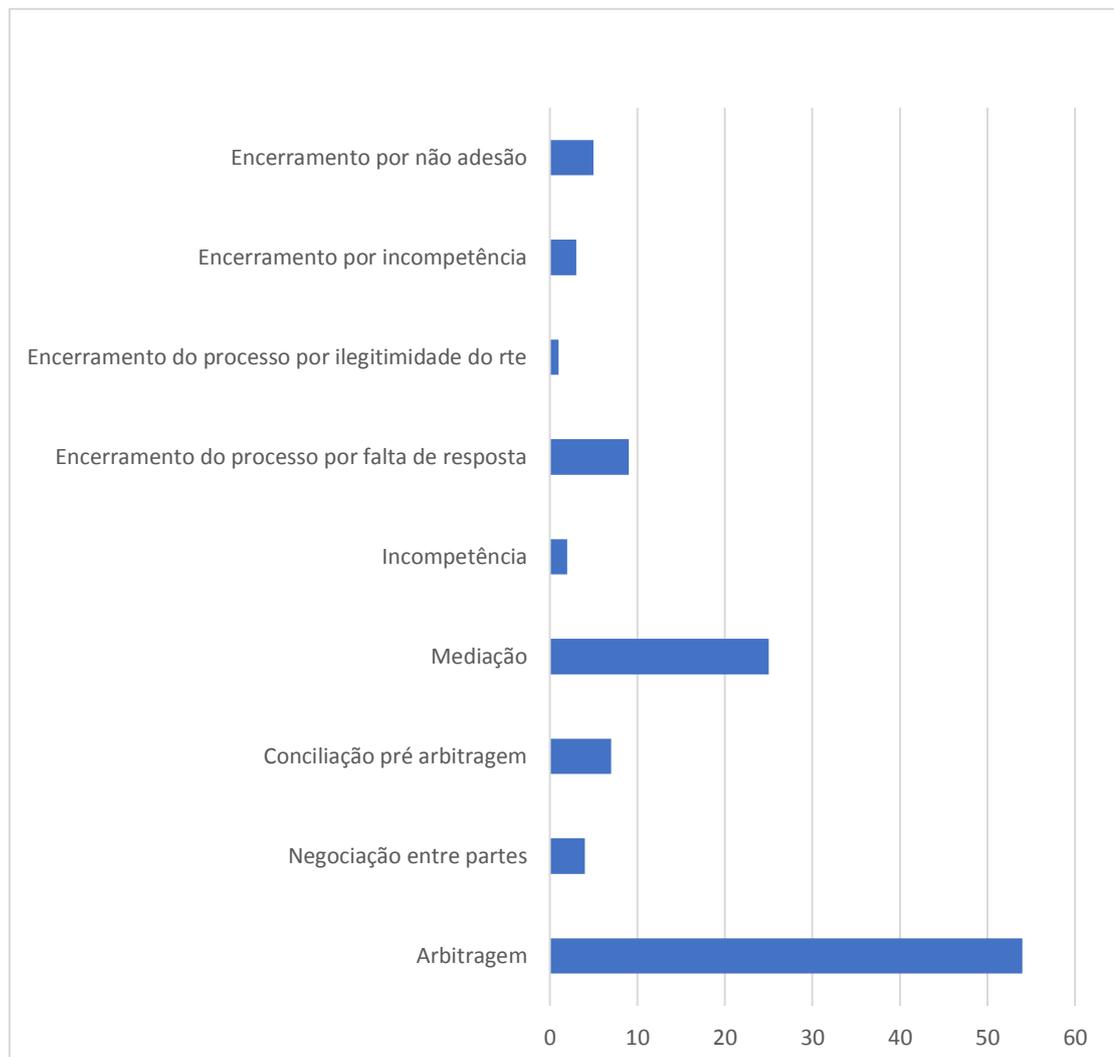


Figura XI – gráfico formas de encerramento process

### 7.3 Análise dos estilos de negociação

Será razoável considerar que num processo de negociação, o fator mais importante a tomar em consideração será o comportamento das partes. Neste sentido, ao conhecer anteriormente como cada parte se poderá comportar será possível desenhar a melhor estratégia de maneira a aumentar a possibilidade de produzir um resultado com sucesso. O comportamento das partes pode ser essencialmente determinado em duas maneiras diferentes: ao questionar as partes e ao analisar o seu comportamento.<sup>368</sup>

Será então necessário tomar em consideração a interpretação dos estilos de negociação durante um processo de negociação, ao analisarmos o comportamento das partes em tempo real. Nesta perspetiva, são analisadas as ações das partes em cada fase da negociação, em que uma das partes pode ignorar, aceitar, recusar, sair ou responder com uma nova proposta ou contraproposta. Em diante, são analisadas as soluções propostas. A metodologia utilizada consiste em analisar os fatores juntos com a BATNA e WATNA de cada parte assim como a ZOPA, de maneira a classificar o comportamento de cada parte.<sup>369</sup>

Basicamente, durante o processo de negociação, as partes fazem propostas sucessivas e contrapropostas de maneira a atingir mutualmente soluções baseadas no acordo. Será necessário então analisar as propostas de cada parte definindo um espaço que varia entre a BATNA e a WATNA. Em cada fase, cada ação da parte contribui para uma caracterização geral deste estilo de conflito. O estilo de conflito pessoal que é computado para cada parte em cada fase é o resultado das interações prévias. Os dois maiores cenários possíveis serão então: a parte ignorar a proposta ou a parte responder à proposta<sup>370</sup>.

Se uma parte, ao receber uma determinada proposta, simplesmente a ignora, esta não está interessada em satisfazer os seus interesses e muito menos os das partes. Neste cenário o conflito será caracterizado como *esquivo*.<sup>371</sup>

Se uma parte, ao receber uma determinada proposta faz uma contraproposta, ele está a cooperar com o processo. No entanto, a natureza da proposta deve ser analisada, nomeadamente os termos da sua utilidade para cada parte. Se a utilidade da proposta for mais

---

<sup>368</sup> Carneiro, D, Gomes, M, Novais, P, Neves, J. (2015). *Developing Dynamic Conflict Resolution Models* Based on the Interpretation of Personal Conflict Styles (ed., Vol. 1, pág. 9-15). Braga, Departamento de Informática.

<sup>369</sup> *Ibidem*.

<sup>370</sup> *Ibidem*.

<sup>371</sup> *Ibidem*.

alta que a BATNA da outra parte esta pessoa está claramente a demonstrar um estilo *competitivo* e está a tentar maximizar o seu próprio ganho, provavelmente de maneira irrealista, ignorando completamente a contraparte. Noutra perspetiva se a utilidade da proposta, é menor que a WATNA da outra parte, o interessado está a negligenciar o seu próprio ganho ou mesmo a maximizar o ganha da contraparte. Em tal cenário, será razoável constatar se a parte está a evidenciar um comportamento *acomodativo*.<sup>372</sup>

Quando a utilidade de uma proposta medeia o espaço da ZOPA, indica que a parte está a ser razoável e tentar propor um acordo em que as duas partes não ganhem tudo, mas também não percam tudo. Em tal cenário a ZOPA é determinada de acordo com a distância que medeia o conflito definido.

Para conseguirmos determinar então a maneira de conseguirmos lidar com o conflito, foi definido analiticamente na terceira parte do Anexo 1, qual o estilo dos interessados que constituem a amostra do nosso estudo. Referir-se-á consecutivamente os pontos que foram referenciados ao longo do anexo:

- ZOPA Mínima
- ZOPA Máxima
- WATNA do Requerente
- WATNA do Requerido
- BATNA do Requerente
- BATNA do Requerido
- Intervalo da ZOPA
- $\alpha$
- $\beta$
- $\gamma$

De modo a estabelecer-se a relação entre estes intervalos será necessário tomar em consideração todos estes fatores. Em baixo do lado esquerdo termos então a pior situação de todas e à direita a melhor situação de todas. No meio existe um intervalo em que se cruzam os interesses de ambas as partes considerada a ZOPA. Dentro desta zona podemos definir três intervalos diferentes, nomeadamente o  $\alpha$ ,  $\beta$ ,  $\gamma$ , em que todos estes pontos definem a ZOPA, e esta será a zona ótima de resolução de conflito. Quanto mais à direita da ZOPA se der o acordo,

---

<sup>372</sup> *Ibidem*.

mais positivo é o resultado do acordo para uma das partes e mais negativo para a outra. Tome-se em consideração que os acordos obtidos, fora da zona deste intervalo apenas se consideram favoráveis para uma das partes em detrimento da outra. Seguidamente faremos uma análise do conflito de acordo com o gráfico seguidamente anexado.

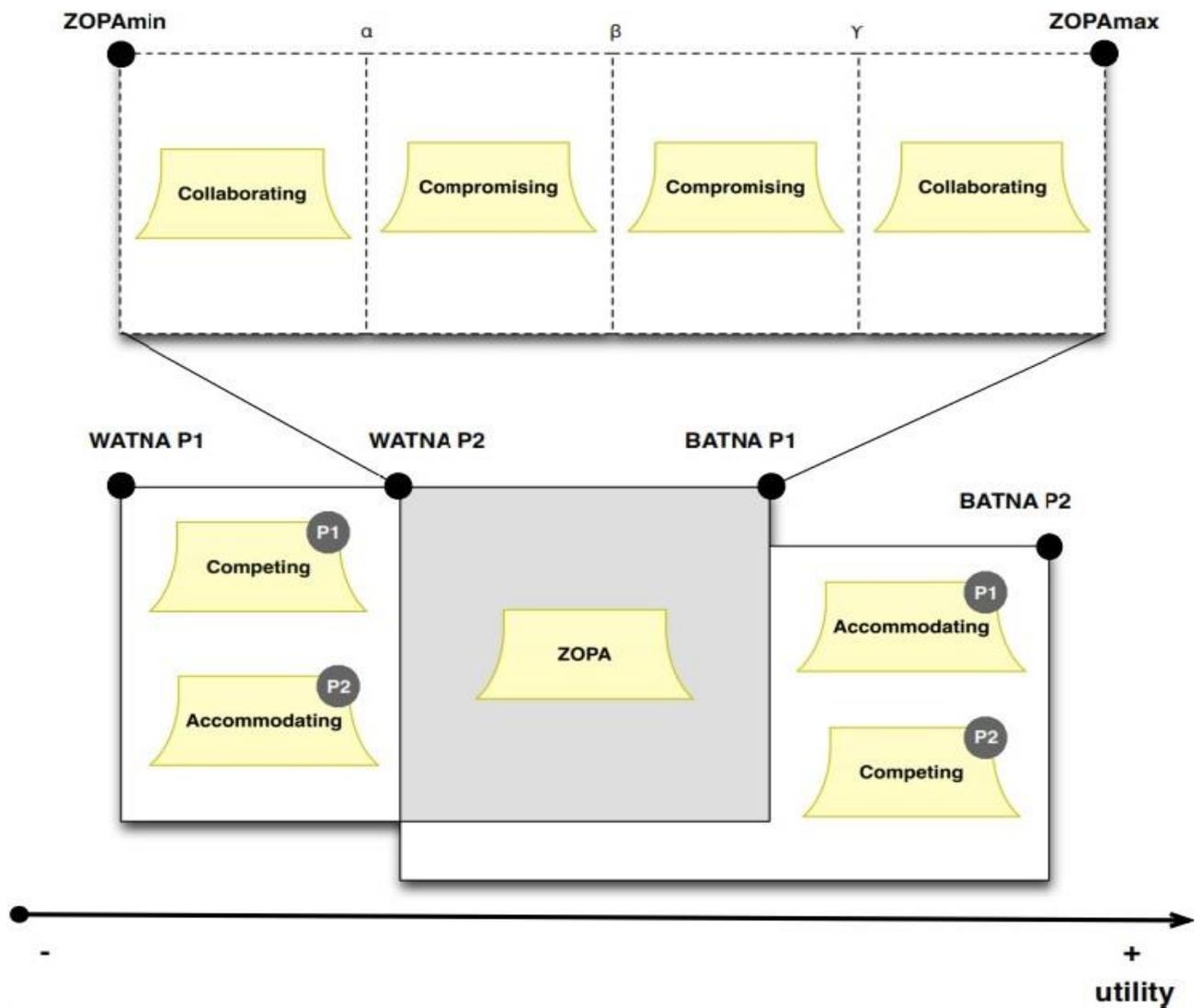


Figura XII<sup>373</sup>

<sup>373</sup> *Ibidem.*

Ao determinarmos o estilo pessoal de cada uma das partes em cada fase do processo é possível analisar a sua evolução durante o processo de resolução de conflitos. Isto permite criar cenários para determinar quais os momentos para adaptar determinadas estratégias.<sup>374</sup>

Sendo assim aplicamos todos aqueles intervalos aos processos que analisamos na nossa pesquisa, e podemos concluir que em 54% dos casos as entidades que resolvem o litígio apresentam um estilo competitivo e apenas 27% um estilo compromissivo, sendo que então a grande maioria das decisões se distancia da ZOPA, ou seja de soluções que produzem benefícios para as duas partes em disputa. Já de seguida, apresenta-se um gráfico que especifica todos estes dados.

Elenca-se graficamente o estilo negocial final, analisando-se consecutivamente as sequências de estilos negociais ao longo dos processos. Este estilo final tanto pode caber às partes, como ao Tribunal caso estas recorram a meios arbitrais de resolução de conflitos.

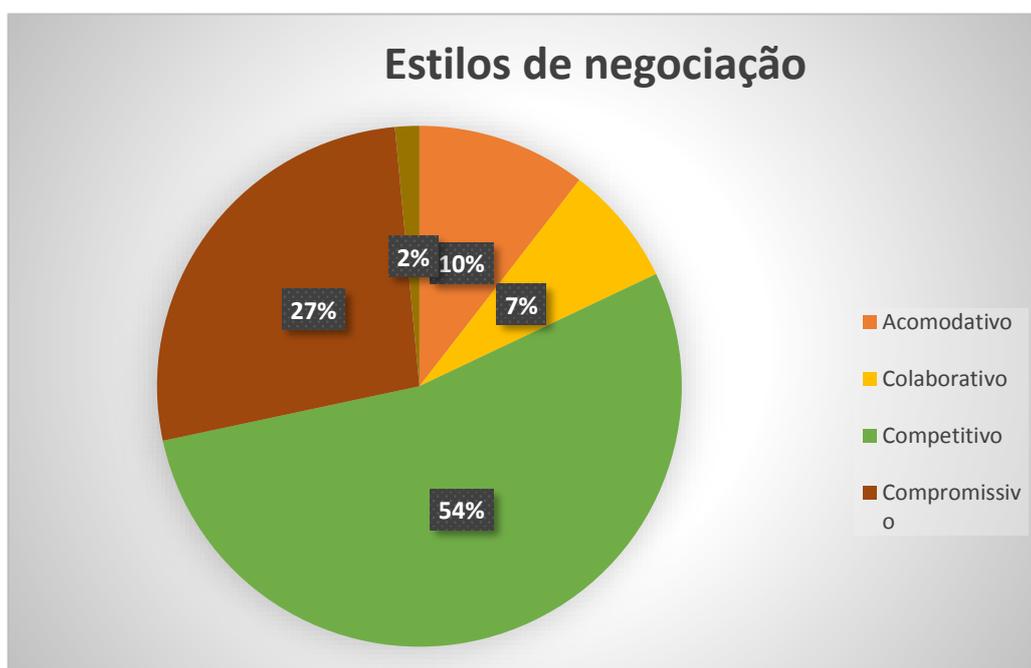


Figura XIII – gráfico estilos de negociação

## 7.4 Análise sequencial

Conforme podemos analisar já de seguida a grande maioria das partes apresenta estilos competitivos ao longo das três fases processuais. Tendencialmente os indivíduos usam mais que um estilo de negociação, ao longo da resolução processual, tanto por causa da sua personalidade como derivado de experiências passadas. Mais comum será então as partes modificarem os estilos de resolução de conflitos, durante o processo de negociação e de acordo com a sua evolução. As partes começam competitivas (foi o ponto de partida inicial, para a análise sequencial) e com as expectativas muito altas e depois, com a evolução processual estas ganham uma perspectiva mais realística que engloba os desejos e expectativas da contraparte, que tende a ser mais compromissiva. Evidentemente também acontece o oposto, isto é, as partes começam totalmente cooperativas, mas não gostam do desenrolar processual e começam a mover-se para um estilo pouco cooperante.<sup>375</sup>

O trabalho desenvolvido neste contexto tem então como principal objetivo detetar estas mudanças de maneira a adaptar as estratégias em tempo real. Basicamente isto adiciona um novo passo, na resolução de conflitos, criando um modelo dinâmico de resolução de conflitos. Este modelo começa por construir todos o conhecimento importante, conforme mencionado acima, que será importante para as partes desenvolver visões realísticas do seu problema. Assim, com os possíveis resultados serão sequencialmente sugeridas novas estratégias aos interessados. Em ordem para construir a primeira estratégia, será necessário tomar em consideração o grupo de casos semelhantes que foi escolhido. Seguidamente os avanços no progresso para a resolução atual do conflito.<sup>376</sup>

Durante esta fase, os dados que estão a ser recebidos relacionam-se com o ambiente e com o estilo pessoal de resolução de conflitos. Assim, quando for detetada uma mudança significativa no comportamento, será utilizada uma estratégia adaptada. Neste momento, as estratégias adaptadas, consistem em modificar-se a possível lista de resultados propostos às partes. Para conseguirmos fazer isto será necessário tomar em consideração a utilidade do resultado para cada uma das partes. A utilidade de um determinado resultado para cada uma das partes, consiste na análise do seu grau de positividade.<sup>377</sup>

---

<sup>375</sup> *Ibidem.*

<sup>376</sup> *Ibidem.*

<sup>377</sup> *Ibidem.*

Seguidamente apresentamos três gráficos que serão posteriormente alvo de análise os estilos das partes em cada uma das fases do conflito.

Na fase 1 do ficheiro de Excel, negociação considera-se que todas as partes envolvidas são competitivas. Na amostra de 109 processos recolhidos não encontrei nenhum que tivesse terminado na fase da negociação. Todas as disputas ou prosseguiram para a fase 2 (mediação), ou o processo não terminava. Neste sentido, as partes quando recorrem aos meios RAL na fase 1, não pretendem abdicar de nenhum dos seus interesses, demonstrando um estilo negocial pouco cooperante. Podemos então concluir que estas, numa fase inicial, frequentemente tentam maximizar o seu proveito, não abdicando de interesses, para obter a paz social.

Foram recolhidos na totalidade 218 dados relativos às partes na fase da negociação. Note-se que foram recolhidos 109 processos e que analisamos o estilo tanto do requerente como do requerido na totalidade das fases divididas (218), sendo que 100% da amostra demonstra então ser competitivo.

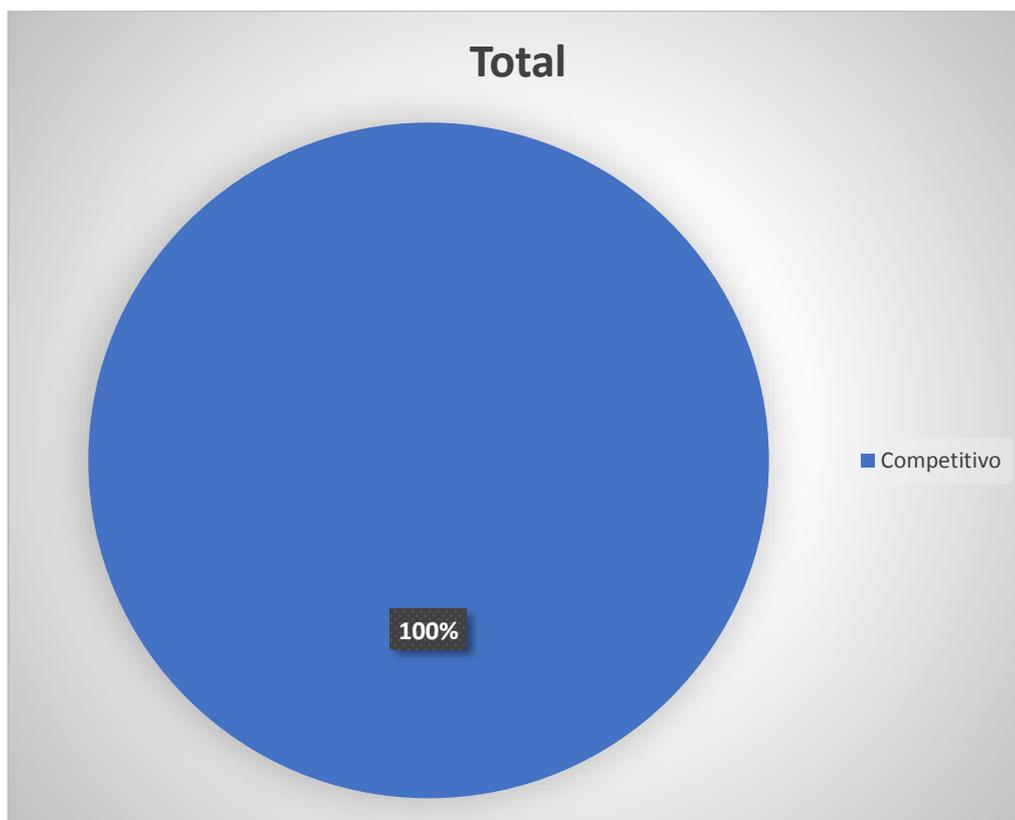


Figura XIV – Gráfico que analise o estilo negocial das partes fase 1

Seguidamente apresenta-se um gráfico referente ao estilo negocial, do requerente e do requerido, na fase 2. Neste sentido podemos concluir, que na amostra processual recolhida a grande maioria dos processos, prossegue mesmo para a fase três (arbitragem) ou seja as partes na sua grande maioria mantêm as suas posições.

Saliente-se que os interessados quando concordam com a fase 2 e aceitam a mediação, normalmente adotam posturas mais cooperativas, colaborativas ou compromissivas, produzindo soluções “win to win” ou ganha/ganha para os interessados. Muitas vezes nesta fase em processos referentes a dívidas pecuniárias, a empresa em questão permite que o requerente liquide a dívida em causa através do pagamento às prestações, sendo por diversas vezes eliminado, o valor cobrado relativo ao incumprimento contratual. Note-se que na amostra também existe um número significativo de processos encerrados, ou por incompetência das partes, ou por falta de resposta de qualquer uma delas.

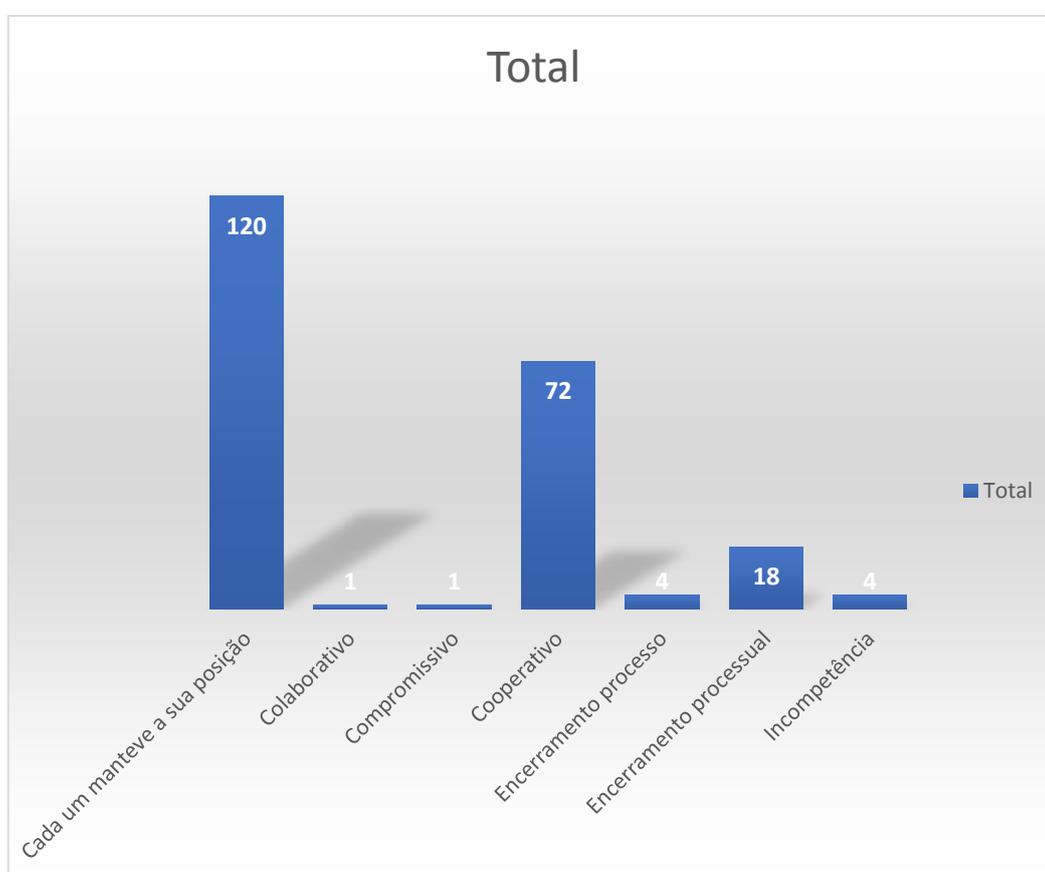


Figura XV – gráfico que analisa o estilo negocial das partes na fase 2.

Seguidamente analisamos as soluções dos Tribunais Arbitrais do ponto de vista negocial. Normalmente o Tribunal Arbitral adota uma postura competitiva na resolução processual, conforme explicitado soluções do tipo “perder-ganhar”. Isto implica que uma das partes irá sempre perder mais que a outra, sendo que a parte “vencedora”, ganha tudo.

Isto pode fazer-nos retirar conclusões ao nível do meio da resolução RAL Arbitragem. O seu carácter adjudicatório, terá influências ao nível das sentenças, que serão semelhantes às dos Tribunais Judiciais. Sendo assim as partes que aceitam a mediação, normalmente conseguem obter melhores acordos que em sede de julgamento arbitral.

Saliente-se também o número expressivo, especificado no gráfico de estilo negocial colaborativo. Este faz referência, normalmente à sessão de pré-arbitragem conhecida como conciliação. Nesta sessão o árbitro, toma as devidas diligências para as partes conseguirem conciliar-se e estes acordos já são de carácter colaborativo, implicando, soluções “win to win” para as partes.

De notar também que a evolução do estilo negocial das partes da fase 2 para a 3 é muito diferente. Quando as partes passam à fase 3, normalmente já não terão tanta vontade em obter um acordo, enquanto se o processo terminar na fase 2, estas irão fazer cedências para se conseguir obter a paz social.

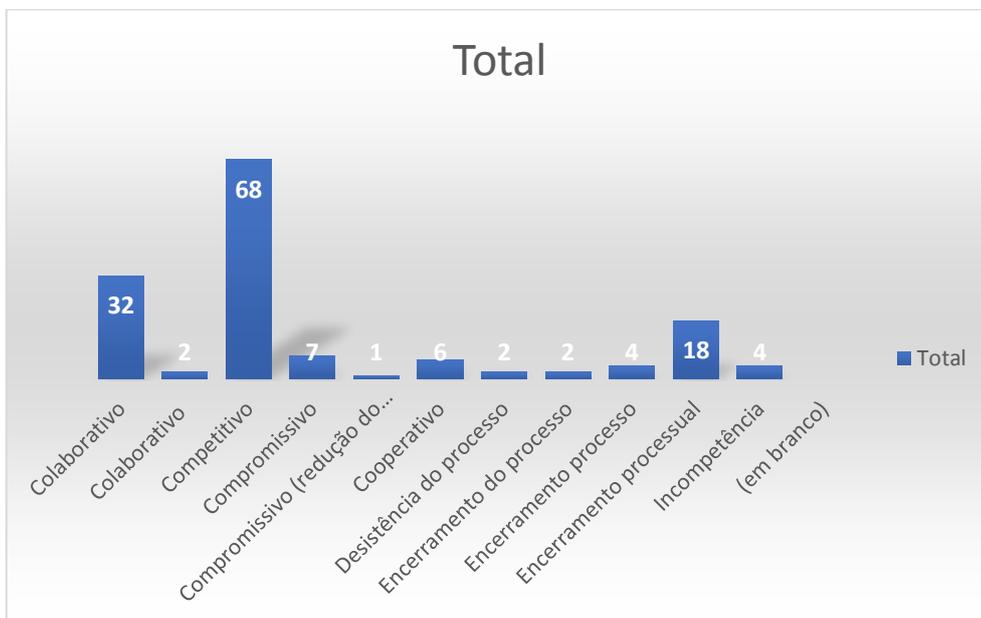


Figura XVI – gráfico referente ao estilo negocial das partes na fase 3



## CAPÍTULO VIII

### 8. Conclusões

Um dos principais objetivos deste projeto será não só descrever a compreender os conceitos que constituem o conflito, mas também identificar os seus possíveis resultados para o desenvolvimento conceptual de uma maneira de conseguirmos gerir um conflito. Os resultados possíveis foram apresentados em cada secção e resultam de um conhecimento prévio relativo aos domínios endereçados. Neste tópico específico sublinha-se a intenção que existe de determinar as técnicas e paradigmas usados nesta área assim como a anatomia do processo de conflitos. Na minha opinião, o desafio será encontrar e conseguir delinear quais as indagações subjetivas de cada parte e como estas terão impacto no rumo que o conflito pode tomar. Será também necessário conseguir avaliar a relação entre o conflito e as TIC. <sup>378</sup>

Este trabalho de investigação tem como objetivo explicar como os avanços tecnológicos e a inovação podem facilitar a gestão da informação e podem facilitar a entrega de uma informação mais prática para lidar com problemas de conflito complexos. Foi então apresentada a metodologia para determinar como o estilo pessoal de cada uma das partes pode influenciar o rumo de um determinado conflito, ao analisar o seu comportamento durante um conflito mediado ou negociado. Isto irá permitir o desenvolvimento de métodos de resolução de conflitos, que são capazes de se adaptar em tempo real, às mudanças significativas no contexto da interação. Esta perspetiva, em linha com a visão dos Ambientes Inteligentes poderá trazer vantagens no campo da resolução de conflitos, num sentido que pode providenciar às partes conhecimento útil. <sup>379</sup>

Ao identificarmos as táticas e estratégias, podemos definir assim a ZOPA das partes, o que produzirá resultados mais vantajosos para as partes na perspetiva, em que ambos os interessados fazem cedências para conseguir obter soluções mais satisfatórias para os processos em causa. Conseguirmos definir a ZOPA, terá um impacto positivo no tempo de resolução processual, as disputas serão resolvidas de maneira ainda mais célere.

Note-se também que estas técnicas de análise de estilos negociais, podem ser utilizadas na criação de meios de aprendizagem da máquina o que terá impacto direto e relevante na

---

<sup>378</sup> *Ibidem.*

<sup>379</sup> *Ibidem.*

construção de conhecimento útil e significativo. Ao providenciarmos informações deste género às partes, que normalmente terão mais vantagens em conseguir obter um acordo com a empresa em questão, do que recorrer propriamente à sede de julgamento. Isto aumentará o grau de pré-disposição, dos interessados, em conseguir obter um acordo.

A obtenção de um acordo de mediação também terá impacto positivo ao nível dos custos inerentes à resolução de conflitos. Os interessados também terão um maior grau de participação processual, sendo que estas é que detêm o total domínio processual.

Estes acordos ao nível pessoal também terão um impacto muito positivo, pois permitem sanar o conflito e obter a pacificação social. Os acordos, também permitem a efetiva reparação do problema em causa pois são os interessados que decidem quais os problemas que devem ser sanados.

Em jeito de remate conseguir delinear a zona de possível acordo, em conjunto com a aplicação da fórmula, produzirá soluções de carácter mais equitativo e cooperativo, o que trará vantagens tanto ao requerente como ao requerido.

## **8.1 Olhares para o futuro**

A profissão Cientista de Dados, tem vindo a ser considerada uma das profissões de nova geração, que melhor poderá vir a ser remunerada. Estes profissionais, através da criação de sistemas informáticos, permitem que as máquinas reúnam informação útil sobre um determinado assunto. Esta reunião de conhecimento útil, passa pela separação dos dados irrelevantes e pelo encontro de padrões escondidos numa grande massa de informação.

Ao nível dos meios Resolução Alternativa de Conflitos, ainda não foi feita uma separação desta quantidade de informação. Esta análise estatística permitiu aglomerar diversas informações que ainda não estavam informatizadas. O algoritmo ainda não foi desenvolvido pois com a pouca informação que existe em redor desta temática torna-se complicado o desenvolvimento de algo tão específico, no entanto este trabalho de investigação, visa permitir a futura construção desses mesmos.

Estes algoritmos constituirão uma ferramenta útil que pode vir a ser usada tanto por árbitros como por mediadores, para entender a pré-disposição das partes, quando recorrem a um centro de arbitragem, de formular um acordo. Qual será a fase em que estas se encontram mais impacientes?

Esta Amostra constitui então um marco fundamental para os órgãos RAL, na medida em que foram estudados processos de reclamação, numa perspetiva diferente, auferindo-se a BATNA e a WATNA das partes, podendo-se tirar conclusões ao nível do estilo da negociação.

A amostra recolhida, foi toda transcrita manualmente, não tendo sido possível ter a perceção inequívoca de como estas se sentiram ao longo do processo de reclamação. No entanto, através do conteúdo do acordo conseguiu perceber se o seu interesse foi satisfeito ou não. A informatização desta informação, permitirá futuramente uma maior satisfação dos interesses das partes e uma melhor condução processual.

Um cientista de dados poderá também estudar a informação recolhida. Denote-se os avanços que já se fizeram, ao perceber qual é o sexo que faz mais reclamações e em perceber o tempo processual médio de resolução de conflitos. Este cientista poderá analisar o conteúdo, interpretar a desenvolver um projeto que vise especificamente a obtenção de acordos consensuais.

Destaque-se também que sem esta recolha de dados, não seria possível futuramente construir sistemas inteligentes autónomos, capazes de resolver conflitos alternativamente. Denote-se a utilidade desta tarefa, liga-se principalmente com o que pode vir a ser desenvolvido. Perceber o contexto da negociação, perceber a forma como as partes se relacionam num conflito, terá impacto não só ao nível dos Centros Arbitragem, como na vida social de um indivíduo, podendo aplicar as mesmas táticas e estratégias implementadas neste trabalho de investigação, durante a sua vida.



## ANEXO 1 – DADOS AGRUPADOS

**Tabela 1 – Sexo dos requerentes**

<b>Requerente</b>	<b>Contagem de Requerente</b>
Feminino	43
Masculino	66

**Tabela 2 – Contagem de Estilo Acomodativo**

<b>Contagem de Estilo</b>	<b>Rótulos de Coluna</b>	
<b>Rótulos de Linha</b>	<b>Acomodativo</b>	<b>Total Geral</b>
Arbitragem	1	1
Conciliação pré arbitragem	3	3
Mediação	3	3
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

**Tabela 3 – Contagem de Estilo Colaborativo**

<b>Contagem de Estilo</b>	<b>Rótulos de Coluna</b>	
<b>Rótulos de Linha</b>	<b>Colaborativo</b>	<b>Total Geral</b>
Arbitragem	2	2
Mediação	1	1
Negociação entre partes	2	2
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

**Tabela 4 – Contagem de estilo competitivo**

<b>Contagem de Estilo</b>	<b>Rótulos de Coluna</b>	
<b>Rótulos de Linha</b>	<b>Competitivo</b>	<b>Total Geral</b>
Arbitragem	29	29
Conciliação pré arbitragem	1	1
Mediação	5	5
Tribunal.	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

**Tabela 5 – Contagem de estilo compromissivo**

<b>Contagem de Estilo</b>	<b>Rótulos de Coluna</b>	
<b>Rótulos de Linha</b>	<b>Compromissivo</b>	<b>Total Geral</b>
Arbitragem	9	9
Conciliação pré arbitragem	3	3
Mediação	4	4
Tribunal.	2	2
<b>Total Geral</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

**Tabela 6 – Contagem de estilo cooperativo**

<b>Contagem de Estilo</b>	<b>Rótulos de Coluna</b>	
<b>Rótulos de Linha</b>	<b>Cooperativo</b>	<b>Total Geral</b>
Mediação	1	1
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Tabela 7 – Encerramento processual por outros motivos**

<b>Rótulos de Linha</b>	<b>Contagem de Estilo</b>
Encerramento do processo	1
Encerramento do processo falta de resposta	6
Encerramento do processo ilegitimidade do rte	1
Encerramento do processo incompetência	1
Encerramento do processo não adesão	5
Indefinido pois é um caso de sim ou não e não de negociação de valores	2
<b>Total Geral</b>	<b>16</b>

## ANEXO 2 – FLUXOGRAMA





## **ANEXO 3 - TABELAS**

Tabela 8 - BATNA e WATNA

	<b>Requerente A</b>	<b>Empresa distribuição eletricidade</b>
<b>BATNA</b>	0	0
<b>WATNA</b>	350	-350

Tabela 9 Evolução processual

<b>Evolução processual:</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
	934	1205	1252	1467	1624



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- A UE em poucas palavras. União Europeia. Consultado em 03, 2018, em [https://europa.eu/european-union/about-eu/eu-in-brief\\_pt](https://europa.eu/european-union/about-eu/eu-in-brief_pt)
- Aletras, N. (2016). Predicting judicial decisions of the European Court of Human Rights: a Natural Language Processing Perspective (Vol.1.). PEERJ Computer Science.
- Alexandre, I. (2013, 02). O dever de gestão processual do juiz na proposta de lei relativa ao novo CPC. CEJ. Consultado em 05, 2018 em [http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/ProcessoCivil/Texto\\_intervencao\\_Isabel\\_Alexandre.pdf](http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/ProcessoCivil/Texto_intervencao_Isabel_Alexandre.pdf)
- Análise do Impacto da Alteração da Lei 23/96. Lei dos Serviços Públicos Essenciais nas comunicações eletrónicas e nos serviços postais, ANACOM. Consultado em 06, 2018 em <https://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=277142>
- Andrade F., Novais P., Carneiro D., Zeleznikow J., Neves J (2010). *Using BATNAs and WATNAs in Online Dispute Resolution, in New Frontiers in Artificial Intelligence*, Kumiyo Nakakoji, Yohei Murakami and Eric McCreedy (Eds), (pág. 5-18) Springer - Lecture Notes in Artificial Intelligence 6284, ISBN 978-3-642-14887-3. Consultado em [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-14888-0\\_2](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-14888-0_2)
- Andrade F., Carneiro D., Novais P (2010). A Inteligência Artificial na Resolução de Conflitos em Linha, *Scientia Iuridica* – (Tomo LIX, n.º 321, pág. 137-164) ISSN: 0870-8185-
- Anjos, J. (2016, 12). Regulação no Setor da Saúde: Análise de Direito Comparado Portugal, Reino Unido, França e Espanha. Cedipre online. Consultado em 06, 2018 de [https://www.fd.uc.pt/cedipre/wp-content/uploads/pdfs/co/public\\_26.pdf](https://www.fd.uc.pt/cedipre/wp-content/uploads/pdfs/co/public_26.pdf)
- Antunes, J. (2009, 02). Do monopólio ao mercado condicionado: O conflito estrada e caminho de ferro nos fundos documentais do IMTT. (Vol.1). Chiado Editora.

- Barbieri D., Carneiro D., Andrade F., Novais P (2010). Resolução de Conflitos em Linha - Uma aplicação ao direito do consumo, (Tomo LIX – nº 323, pág. 581-607). Scientia Iuridica, ISSN: 0870-8185,
- Carneiro D., Novais P., Andrade F., Zeleznikow J., Neves J (2014). *Online dispute resolution: an artificial intelligence perspective*. (Vol.4, pág. 211-240). Artificial Intelligence Review, Springer, ISSN: 0269-2821- Consultado em <http://dx.doi.org/10.1007/s10462-011-9305-z>.
- Carneiro D, Gomes M, Novais P, Neves J (2011). *Developing Dynamic Conflict Resolution Models Based on Interpretation of Personal Conflicts Styles, in Progresss in Artificial Intelligence*. (Vol. 7026, pág. 44-58). Lecture. Notes in Artificial Inteligence. Springer-Verlag.
- Carvalho, F. (2018). The Dispute Resolution Review (10 ed.). Derbyshire, Great Britain: Damien Taylors.
- Carvalho, J, Ferreira, J, Carvalho, J. (2017). Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (1 ed.). Coimbra, Portugal: Almedina.
- Comercial, C. (2016, 08). O que é a Comercial, C. (2016, 08). O que é arbitragem. Centro Arbitragem comercial. Consultado em 10, 2018, [https://www.centrodearbitragem.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=25&Itemid=133&lang=pt](https://www.centrodearbitragem.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=133&lang=pt)
- Frade, C. (2003). “A Resolução Alternativa de Litígios e o Acesso à Justiça: A Mediação do Sobre-endividamento”. Consultado em 01,2018 em <https://journals.openedition.org/rccs/1184>
- Gomes, M, Novais, P. (2018, 01). *Conflict and it's different dimensions*. Algoritmi, Universidade do Minho, Braga.
- Gonçalves MC (2016), *Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Matters in the EU*, in Novais P, Carneiro, D. *Interdisciplinary Perspectives on Contemporary Conflict Resolution*. Conflict Resolution, IGI-Global
- Gomes, M, Alfonso J, Marqués Sánchez P, Carneiro D, Novais, P. (2014). *Improving Conflict Support Environments with Information Regarding Social Relationships*, (Vol.8864). Iberamia 2014 – 14th Ibero-American Conference on AI, Springer Lecture Notes in Compute Science.
- Gouveia, M. (2014). Curso de Resolução Alternativa de Litígios (3ª ed.). Almedina.

- *International Chamber of Commerce* (2015, 01). Arbitragem. ICC. Consultado em 08, 2018, em <https://www.icc-portugal.com/Servicos/arbitragem#flexibilidade-processual>
- Lei Modelo da UNCITRAL sobre Arbitragem Comercial Internacional (1985). Viena, Áustria. Secretariado UNCITRAL.
- Lopes, D, Patrão, A. (2016). Lei da Mediação Comentada (2ª ed). Almedina.
- Magalhães, L. (2017). A evolução do Regime Jurídico da Mediação em Portugal: os antecedentes normativos de maior relevo até à lei 29/2013 de 19 de abril. (Vol.9). Revista da Faculdade de Direito e de Ciência Política
- Matos, J. (2014, 02). Programa de Especialização em Negociação. Católica Lisboa.
- Miranda, A. (2017). Cinco anos depois, o que trouxe a nova Lei da Arbitragem Voluntária? *Jornal de Negócios*, Consultado em 2, 2018 em <https://www.jornaldenegocios.pt/economia/justica/lex/detalhe/cinco-anos-depois-o-que-trouxe-a-nova-lei-da-arbitragem-voluntaria>
- Moens, G. (2018). *Arbitration and Dispute Resolution in the Resources Sector* (3 ed., Vol. 43, pág. 118-119). Australia, Springer.
- Monteiro, I. (2014, 03). O Recurso à Arbitragem na Resolução de Conflitos Laborais e as Convenções Coletivas de Trabalho. Escola Superior de Tecnologia e Gestão.
- Mory, A. (2007). Princípios gerais aplicáveis aos processos de mediação e conciliação. Lisboa, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.
- Neto, A. (2004). Código Civil Anotado (14º ed). Almedina
- Novais P, Carneiro D (2016), *Interdisciplinary Perspectives on Contemporary Conflict Resolution*, IGI-Global (1 ed, Vol.1, pág.1-20).
- O que é a mediação?. DGPJ. Consultado em 06, 2018, em <http://www.dgpi.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica/index/>
- O'Reardon, D. (2001, 01). *What Does "Empowerment" Look Like And How Can Mediators Facilitate It? Mediate*. Consultado em 01, 2018, em <https://www.mediate.com/articles/oReardonD3.cfm>
- Pais, J. (2016, 10). Tribunal Constitucional. Ministério Público. Consultado em 06, 2018, em <http://www.ministeriopublico.pt/pagina/tribunal-constitucional-0>.

- Paz, C (2014, 06). O que são os Julgados de Paz? Consultado em 03, 2018 em <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/informacao.asp>
- Pedroso, J. (2004, 01). As crises e a reforma da Justiça. JanusOnline. Centro de Estudos Sociais e Observatório Permanente da Justiça Portuguesa.
- Pedroso, P. (2011). Acesso ao Direito e à Justiça: um direito fundamental em (des)construção. O caso do acesso ao Direito e à justiça da família e das crianças (Vol. 1, pág. 6-10). Coimbra, Universidade de Coimbra.
- Petersmann, E. (2006, 01). *Justice as a Conflict Resolution Proliferation, Fragmentation and Decentralization of Dispute Settlement in International Trade*. HeinOnline. Consultado em 10, 2018 em <https://scholarship.law.upenn.edu/jil/vol27/iss2/1/>
- Pina, P. Publicado a 2008, 12. Arbitragem e Jurisdição. JULGAR, 6, (pág. 137) Consultado em 09, 2018 em <http://julgar.pt/wp-content/uploads/2016/05/09-P-Pina-Arbitragem-e-jurisd%C3%A7%C3%A3o.pdf>
- Pinheiro, L. (2004, 11). Convenção de arbitragem (aspectos internos e transnacionais), Ordem dos Advogados. Consultado em 01, 2018, de [https://portal.oa.pt/comunicacao/publicacoes/revista/ano-2004/\\_ano-64-vol-i-ii-nov-2004/artigos-doutriniais/luis-de-lima-pinheiro-convencao-de-arbitragem-aspectos-internos-e-transnacionais/](https://portal.oa.pt/comunicacao/publicacoes/revista/ano-2004/_ano-64-vol-i-ii-nov-2004/artigos-doutriniais/luis-de-lima-pinheiro-convencao-de-arbitragem-aspectos-internos-e-transnacionais/)
- Resolução alternativa de litígios/Resolução de litígios em linha. Plataforma de resolução de litígios em linha. Consultado em 10, 2018, de [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/online-dispute-resolution/index_pt.htm)
- Santos, B. (1999, 12). Relatório Breve do Observatório Permanente da Justiça Portuguesa sobre Bloqueios ao Andamento do Processo e Propostas de Solução. Universidade de Coimbra. Consultado em 03, 2018 <http://www.lawstudies.pt/LLM/Programas/>
- Shyllon, F. (2017, 02). *The rise of negotiation (ADR) in restitution, return and repatriation of cultural property: moral pressure and power pressure*. Art Antiquity & Law.
- Silva, M (2014, 02). A mediação como meio de resolução de conflitos. Universidade de Coimbra. Consultado em 05, 2018 em

<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/34905/1/A%20Mediacao%20co%20Meio%20de%20Resolucao%20Alternativa%20de%20Litigios.pdf>

- Sousa, L. (2014). O empenho ativo do juiz na obtenção de uma solução baseada em equidade em sede de tentativa de conciliação (pág. 316-318). Coimbra, Coimbra Editora.
- Step, J. (2003, 02). *Mediate Articles. Mediate everything*. Consultado em 06, 2018, em <https://www.mediate.com/articles/steppJ.cfm>
- Sugnubi, A. (2004, 08). *Arbitration, Mediation and Conciliation: differences and similarities from an International and Italian business perspective. Mediate Everything*. Consultado em 08, 2018, em <https://www.mediate.com/articles/sgubinia2.cfm>
- Ury, W. (2018, 05). 7 passos para negociar com princípios. VIDDIA. Consultado em 06, 2018, de <https://www.viddia.com.br/7-passos-para-negociar-com-principios/>
- Viana, F. (2015). A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação - O caso particular da resolução de conflitos em Portugal e na Internet (Vol.1). Braga, Universidade do Minho - Escola de Direito.
- Viana F., Andrade F., Novais P. (2016). *Resolução de conflitos de consumo em linha em Portugal e na União Europeia – A plataforma europeia de resolução de conflitos em linha* (RLL) (Tomo LXV – 314, pág 207-240). Scientia Iuridica, ISSN: 0870-8185.
- Vieira, A. (2017). Direito da União Europeia Elementos do Direito e Políticas da União (Vol. 1). Coimbra, Almedina.



## **JURISPRUDÊNCIA**

- Acórdão do STJ de 20.01.2011, processo nº 2207/09.6TBSTB.E1.S1.
- Acórdão do TCAN de 20.02.2015, processo nº 01253/11.4BEBRG-A.
- Acórdão do TRG de 22.10.2015, processo nº 193/13.7TBFAF.G1
- Acórdão do TRL de 29.04.2014, processo nº 2491/11.5YXLSB.L1-6.



## **LEGISLAÇÃO**

- Convenção Europeia dos Direitos Homem (CEDH)
- Diretiva 2001/31/CE, de 8 de maio de 2009
- Diretiva 2008/52/CE de 21 de maio de 2008
- Diretiva 2009/22/CE, de 23 de abril de 2009.
- Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio de 2013
- DL 38/2003, de 08 de março de 2003.
- DL n.º 425/86, de 27 de dezembro de 1986
- Lei 144/2015 de 08 de setembro de 2015
- Lei 23/96 de 26 de julho de 1996
- Lei 24/96 de 31 de julho de 1996
- Lei 63/2011 de 14 de dezembro de 2011
- Lei da Organização Judiciária, 62/2013 de 26 de agosto
- Lei n.º 144/2015, de 08 de setembro de 2015
- Livro Verde
- Regulamento (CE), n.º 2006/2004
- TFUE – Tratado de Funcionamento da União Europeia (TFUE)