



DEPARTAMENTO DE DIREITO
MESTRADO EM DIREITO
ESPECIALIDADE EM CIÊNCIAS JURÍDICAS
UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA
“LUÍS DE CAMÕES”

A APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO COMO MÉTODO DE RESOLUÇÃO
ALTERNATIVA DE LITÍGIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: ESTUDO
COMPARATIVO ENTRE PORTUGAL E BRASIL

Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Direito

Autora: Cláudia Benício Siqueira Rocha

Orientador: Professor Doutor Ruben Bahamonde Delgado

Número da candidata: 30000193

Abril de 2021

Lisboa

Esta dissertação intitulada “A Aplicação da Mediação como Método de Resolução Alternativa de Litígios nas Relações de Consumo: Estudo Comparativo entre Portugal e Brasil” foi desenvolvida no âmbito do projeto de investigação “Autotutela e Realização do Direito Privado” do Centro de Investigação e Desenvolvimento em Ciências Jurídicas - Ratio Legis da Universidade Autónoma de Lisboa.

DEDICATÓRIA

Este mestrado é a minha realização pessoal e do meu querido Papai, Mestre em Engenharia Elétrica. Sei que ele esteve presente comigo em todo o processo que vivenciei neste projeto profissional: o sonho de dar aulas, de ser professora. Iniciei este mestrado com a sua presença física, mas no dia 29 de Dezembro de 2018 você passou a ser o meu Anjo, que me iluminava e me dava força nos momentos que eu achava que não conseguiria fechar este ciclo. Muito obrigada, querido Papai! Senti a sua presença em vários momentos.

Também à minha querida Mamãe. Dedicada e amorosa. Só de olhar para os seus olhos eu vejo o seu amor por mim. A minha sede de aprender veio de você. Lembro-me dos vários momentos que me perguntava: “Já terminou a dissertação!?”. Você sabe que não foi fácil para mim fechar este ciclo. Se não fosse o seu apoio e a sua mão para me puxar nos momentos difíceis, eu não conseguiria finalizar este projeto profissional. Muito obrigada, querida Mamãe!

Aos meus Antepassados, eu vejo vocês e tenho um carinho especial por cada um no meu coração. Se não fossem vocês, eu não estaria aqui neste exato momento. Sei que não foi por acaso que fui fazer o meu mestrado em Portugal. Tenho a certeza que foi um resgate à minha bisavó portuguesa, Maria Cândida Pereira. Foi um olhar com afeição para a força que você e seus pais tiveram ao atravessarem o Oceano Atlântico e iniciarem a vida no Brasil. Muito obrigada!

Ao Universo, que sempre me brindou com seus sinais sutis, principalmente nos momentos tristes, bem como nos ansiosos. Eu aprendi a confiar em você. Não foi fácil. Mas preferi deixar o controle de lado para ter leveza e, assim, prevalecer o fluir da VIDA. Muito obrigada!

AGRADECIMENTO

Agradeço ao apoio, à força e ao amor incondicional do meu querido Papai e da minha querida Mamãe, sem vocês nesta jornada profissional eu não conseguiria.

Agradeço aos meus Antepassados pela Vida e pela Força que foram perpassadas até chegarem em mim.

Agradeço ao Universo por ensinar-me a manter firme a minha Fé.

Agradeço aos Mestres que tive no meu curso do mestrado, principalmente ao meu Orientador, Professor Doutor Ruben Bahamonde Delgado.

Agradeço aos portugueses pelo acolhimento e pelo carinho.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1. A MEDIAÇÃO COMO RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIO EM PORTUGAL E NO BRASIL	11
1.1. Evolução histórica	16
1.1.1 Em Portugal.....	17
1.1.2. No Brasil	33
1.2. Conceito e características da mediação	37
1.3. Principais vantagens e desvantagens.....	40
2. OS CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM PORTUGAL E NO BRASIL .	45
2.1. Particularidades da relação consumidor-fornecedor/prestador de serviço	53
2.2. Tutela jurídica do consumidor no ordenamento jurídico	57
3. DIFERENÇAS ENTRE O REGIME LUSO-BRASILEIRO NA MEDIAÇÃO DE CONSUMO.....	60
3.1. Lei de Mediação	61
3.2. Tipos de mediação.....	63
3.3. Princípios.....	65
3.4. Agências	73
3.5. Procedimento.....	85
3.6. Mediador	89
4. UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO <i>ONLINE</i> COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO CONSUMO.....	95
4.1. Experiências portuguesas	96
4.2. Experiências brasileiras.....	97
CONCLUSÃO	99
BIBLIOGRAFIA.....	103

RESUMO: Esta dissertação pretende analisar a mediação privada como método alternativo de resolução dos conflitos consumeristas em Portugal e no Brasil, que aumentaram em decorrência do comércio eletrônico e da criação da União Europeia. Diante dessa “era do consumismo”, que também contribuiu para o colapso do Judiciário, houve uma mudança de paradigma para os meios extrajudiciais, cuja evolução histórica mostrará a implantação da mediação por ser célere, eficaz e com resultados eficientes para solucionar as demandas de consumo, sendo o consumidor a parte vulnerável na relação. E mesmo diante do panorama mundial da pandemia causada pela doença COVID-19 novo coronavírus, houve a consolidação da mediação *online* pelas plataformas eletrônicas. Assim, a análise será se a mediação privada possibilitou o acesso à justiça pelo consumidor e como cada país se estruturou sobre a política de defesa do consumidor com a aplicação deste método alternativo? Nesse viés, o consumidor se beneficiará da mediação, conforme depreende da legislação, da doutrina e da jurisprudência, para fazer valer o seu direito.

PALAVRAS-CHAVES: Mediação privada; Conflitos Consumeristas; Defesa dos Direitos do Consumidor; Lei de Mediação; Plataformas eletrônicas.

ABSTRACT: This dissertation intends to analyze private mediation as an alternative method of resolving consumerist conflicts in Portugal and Brazil, which increased as a result of electronic commerce and the creation of the European Union. Faced with this “era of consumerism”, which also contributed to the collapse of the Judiciary, there was a paradigm shift for extrajudicial means, whose historical evolution will show the implementation of mediation for being quick, effective and with efficient results to solve consumer demands, the consumer being the vulnerable part of the relationship. And even in the face of the world panorama of the pandemic caused by the disease COVID-19 new coronavirus, there was the consolidation of *online* mediation by electronic platforms. Thus, the analysis will be whether private mediation has enabled consumer access to justice and how each country has structured itself on consumer protection policy with the application of this alternative method? In this bias, the consumer will benefit from mediation, as he understands from the legislation, the doctrine and the jurisprudence, to assert his right.

KEYWORDS: Private mediation; Consumer conflicts; Defense of Consumer Rights; Mediation law; Electronic platforms.

LISTA DE ABREVIATURAS E ACRÔNIMOS

ADR: Resolução Alternativa de Disputa

ANACOM: Autoridade Nacional de Comunicações

CACCDC: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

CACCL: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

CACCRAM: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

CASA: Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

CAUAL: Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

CEJUSC: Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

CEPEJ: Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça

CIAB: Centro de Informação e Arbitragem

CIAC: Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor

CICAP: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

CID: Classificação Internacional de Doenças

CIMPAS: Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

CMVM: Comissão do Mercados de Valores Mobiliários

CNIACC: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

CNJ: Conselho Nacional de Justiça

CPC: Código de Processo Civil

DGC: Direcção-Geral do Consumidor

DECO: Defesa do Consumidor

DIAP: Departamento de Investigação e Acção Penal

EEJ-net: Rede Europeia Extrajudicial

ENAM: Escola Nacional de Mediação e Conciliação

ERSE: Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

IC: Instituto do Consumidor

LQER: Lei Quadro das Entidades Reguladoras

MERC: Meios Extrajudiciais de Resolução de Conflitos

ODR: Resolução de Disputa *Online*

ONU: Organização das Nações Unidas

PJe: Processo Judicial Eletrônico

Procon: Programa Estadual/Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

RAL: Resolução Alternativa de Litígios

RALC: Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

RLL: Resolução de Litígios em Linha

RNCAI: Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada

SAC: Serviço de Atendimento ao Consumidor

Senacon: Secretaria Nacional do Consumidor

SINDEC: Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

SNDC: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

STF: Supremo Tribunal Federal

STJ: Superior Tribunal de Justiça

TFUE: Tratados sobre o Funcionamento da União Europeia

TRIAVE: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Ave, Tâmega e Sousa

UMAC: Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo

INTRODUÇÃO

A modernidade do século XX ocasionou o acesso ao consumo pelos europeus e pelos brasileiros, tendo como consequência o aumento da aquisição de produtos e das prestações de serviços, pois já estava instalada a “era do consumismo”. Nesse contexto, houve paralelamente o crescimento concomitante dos conflitos nessa relação de consumo e da quantidade de processos judiciais demandados por consumidores que exigiam o próprio direito.

Nesta perspectiva, a base fundamental do Estado de Direito é o acesso ao direito, que nos anos 70 aos 90 do século passado estava diretamente relacionado com a prestação jurisdicional realizada pelo Judiciário. Porém os conflitos, inclusos os de consumo, também colaboraram com a famosa “crise da justiça” em Portugal, no Brasil e em vários outros países. Sendo que este panorama judicial piorou com o surgimento do bloco econômico que formou a União Europeia e que possibilitou o consumo de produtos fornecidos por empresas localizadas em qualquer Estado-Membro pelo comércio eletrônico, acentuando ainda mais o problema que já existia com os conflitos transfronteiriços.

Assim, diante deste enfoque houve um aumento exponencial de processos judicializados, que contribuíram para transparecer a existente e conhecida morosidade da efetivação da prestação jurisdicional, além do elevado custo da máquina judicial, que resultaram no advento dos meios alternativos de resoluções de conflitos na perspectiva como necessários e fundamentais para retomar a paz social.

Isso representou o anseio de uma sociedade, que buscava um novo paradigma para o colapso do modelo existente no Judiciário, pois primava e necessitava por uma solução mais justa e célere, além de encampar resultados práticos eficientes juntamente com um tempo razoável para apresentar uma solução à demanda. Diante de tais questionamentos, surge o Sistema de Justiça Multiportas, que favoreceu a chegada da resolução alternativa de litígios (RAL), cuja titulação original é *alternative dispute resolution*, composta pela negociação, conciliação, mediação e arbitragem.

Por outro lado, houve o reconhecimento da vulnerabilidade presumida do consumidor em relação aos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, bem como fundamental o direito do consumidor pela Constituição de Portugal e do Brasil, sendo um marco da consolidação no direito constitucional. Por isso, esse direito foi considerado pela doutrina como um ramo que possui a característica da interdisciplinariedade com os outros, sendo elevado como um microssistema diante da sua importância e positivado como uma norma de ordem pública, indisponível, inafastável e com viés de interesse social. Além disso, verificará que há várias

semelhanças entre a Lei de Defesa do Consumidor de Portugal com o Código de Defesa do Consumidor do Brasil.

Portanto, perante este cenário, houve a constatação e o enfrentamento sobre a melhor forma de oferecer uma resposta rápida e eficaz à sociedade em relação aos seus conflitos e como tutelar os direitos do consumidor na relação de consumo. Diante dessas questões, indaga-se: como foi a evolução histórica em Portugal e no Brasil para que a mediação fosse utilizada como método de RAL de consumo? Será que a mediação extrajudicial possibilitou o acesso eficaz à justiça? Houve algum fortalecimento na política de defesa do consumidor? As experiências nesses países mostraram um resultado satisfatório?

Como consequência deste percurso narrativo que se valerá de elementos normativos e informativos, provenientes de revisões bibliográficas e jurisprudenciais, buscar-se-á responder tais questionamentos, além de demonstrar o caminho percorrido por Portugal e pelo Brasil para implantar a mediação nos conflitos consumerista, com interesse na extrajudicial, bem como as críticas a respeito deste assunto, com ênfase no direito comparado entre os dois países e a evolução que cada país alcançou com este novo método de RAL em quatro capítulos.

No primeiro capítulo será tratada a evolução histórica da mediação como RAL em Portugal e no Brasil, percorrendo o conceito e as características deste método, juntamente com as vantagens e desvantagens apresentadas pela doutrina.

No segundo capítulo será analisado o direito do consumidor em Portugal e no Brasil, desde as particularidades existentes nas leis específicas de cada país, como conceitos, a relação de consumo propriamente dita entre o consumidor e o fornecedor de produtos ou prestador de serviços, além das tutelas jurídicas estipuladas nas legislações em análise, juntamente com a perspectiva da jurisprudência.

No terceiro capítulo será examinada a Lei de Mediação de Portugal e do Brasil com ênfase nas particularidades, nos tipos de mediações existentes, nos princípios entabulados, nas agências que realizam a mediação extrajudicial, sendo marcante a diferença que resultou da evolução de cada país em relação a este aspecto, o procedimento adotado em cada país e, por fim, o importante papel do mediador.

No quarto capítulo será demonstrada a experiência que Portugal e Brasil alcançaram com a adoção deste método como resolução extrajudicial nos conflitos de consumo com realce no contexto da pandemia causado pela doença COVID-19 novo coronavírus e a transformação digital que cada país adotou para continuar atendendo as demandas de suas populações.

A conclusão culminou em mostrar as respostas aos questionamentos apresentados na proposta inicial e foi embasada nas investigações realizadas na bibliografia consultada, como

doutrina, legislações, dados de órgãos públicos, trabalhos acadêmicos e informações disponíveis com acesso ao público.

1. A MEDIAÇÃO COMO RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIO EM PORTUGAL E NO BRASIL

O acesso à justiça é um princípio consagrado no artigo 6.º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem¹, que entrou em vigor no dia 3 de setembro de 1953 e foi ratificada em Portugal pela Lei n.º 65/78, de 13 de Outubro². A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia³ salvaguarda no capítulo VI o direito da tutela jurisdicional efetiva para que a demanda não seja reprimida, e que tenha o respeito ao contraditório e à ampla defesa, visto que também há esta previsão na Constituição de Portugal⁴ e do Brasil⁵.

Diante da realidade de um Judiciário com custo processual caro, assoberbado com o crescente número de processos judicializados, além da chegada vagarosa da prolação da sentença, sendo este também o cenário apresentado para as relações de consumo transfronteiriças⁶, tanto Portugal como o Brasil tiveram a iniciativa de buscar uma solução na via extrajudicial.

Nessa procura por uma solução rápida, eficaz e não dispendiosa, ocasionou o crescente aumento pelo interesse aos meios extrajudiciais de resolução de litígios e, por isso, houve a criação do “Sistema Multiportas” por Frank Ernest Arnold Sander, que será novamente mencionado de forma detalhada no tópico seguinte.

Esta expressão de origem inglesa “*Multi-door Courthouse*” significa as várias formas de prevenção e soluções de conflitos com o uso de variados métodos pelo Judiciário⁷ e fora dele.

¹ CONVENÇÃO Europeia dos Direitos dos Homens. **Tribunal Europeu dos Direitos do Homem** [Em linha]. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em https://www.echr.coe.int/documents/convention_por.pdf.

² LEI n.º 65/78. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 236 (13-10-1973). p. 2119-2145. [Consult. 9 Maio 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/328440/details/maximized>.

³ CARTA dos Direitos Fundamentais da União Europeia. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º 364 C (18-12-2000). p. 1-22. [Consult. 9 Maio 2020]. Disponível em http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf.

⁴ Artigo 20.º da Constituição da República Portuguesa. LEI n.º 86/76. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 86 (10-04-1976). p. 738-775. [Consult. 9 Nov. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/legislacao-consolidada/-/lc/34520775/view>.

⁵ Artigo 5.º, inciso LXXVIII da Constituição Federativa do Brasil. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1. São Paulo: Rideel, 2019. ISBN 978-85-339-5442-7. p. 26.

⁶ Ideia da Recomendação n.º 98/257/CE. RECOMENDAÇÃO 98/257/CE da Comissão das Comunidades Europeias. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 115 L (17-04-1998). p. 31-34. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/reco/1998/257/oj>.

⁷ PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo – Os caminhos da informalização e da desjudicialização. In **Percurso da informalização e da desjudicialização – por caminhos da reforma da**

Segundo Vinícius José Corrêa Gonçalves, este sistema corresponde a um “[...] modelo de organização judiciária multifacetária, que privilegia a adequação do conflito ao melhor método para sua resolução”⁸. Tendo inclusive a incidência do Princípio da Adaptabilidade, segundo Ivan Machado Barbosa, em que “[...] o procedimento há de aperfeiçoar as particularidades de cada litígio”⁹.

Diante desta “crise de administração da justiça”¹⁰ expressão utilizada por Boaventura de Sousa Santos ou “crise da justiça”¹¹ conforme Jorge Bacelar Gouveia e Lúcia Maria Ribas, que representa a cultura da litigiosidade em decorrência da democratização do acesso à justiça, tendo como consequência o crescente número de demandas. Como resultado deste cenário, os mecanismos alternativos de resolução extrajudicial de litígios na seara do consumo passaram a ter confiabilidade e eficácia em virtude dos baixos custos, da pouca duração e dos resultados que estavam sendo apresentados, que eram o oposto de um “[...] sistema judicial inoperante e desacreditado”¹², tendo o mesmo objeto a ser discutido para obter uma sentença.

Dulce Lopes e Afonso Patrão destacam as várias designações que a doutrina apresenta em relação à mediação, como um meio alternativo de resolução de litígios ou RAL ou conforme a denominação norte-americana *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ou por fim os meios extrajudiciais de resolução de conflitos (MERC).¹³ Sendo denotações também utilizadas para a negociação, conciliação e arbitragem.

Os meios de resoluções alternativas de litígios é a designação que já está consagrada no sistema português, nos ditames da doutrinadora Mariana França Gouveia, sendo diferente da conciliação judicial determinada no artigo 594.º do Código de Processo Civil Português, que na ação judicial é realizada pelo juiz.¹⁴ Aponta ainda que a crise da justiça é de qualidade, não sendo apenas em relação à quantidade de processos ou a demora na prolação da sentença e,

administração da justiça (análise comparada). Coimbra: Universidade de Coimbra, 2001. ISBN 972-32-1176-9. p. 41.

⁸ GONÇALVES, Vinícius José Corrêa – **Tribunais multiportas: pela efetivação dos direitos fundamentais de acesso à justiça e à razoável duração do processo.** Juruá: Curitiba, 2014. ISBN 978853624682-6. p. 190.

⁹ BARBOSA, Ivan Machado – Estudos em arbitragem, mediação e negociação. In **Fórum de múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual.** Vol. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. ISBN 85-89929-02-7. p. 248.

¹⁰ SANTOS, Boaventura de Sousa – Introdução à Sociologia da Administração da Justiça. **Revista Crítica de Ciências Sociais.** Coimbra: Faculdade de Economia de Coimbra. N.º 21 (Nov. 1986), p. 17.

¹¹ RIBAS, Lúcia Maria; GOUVEIA, Jorge Bacelar – Os Conflitos nas Sociedades Brasileira e Portuguesa do Século XXI: assunção de mecanismos alternativos de solução. **Themis.** Lisboa: Revista da Faculdade de Direito da UNL. Ano XVI, n.º 28/29 (2015), p. 10.

¹² GORETTI, Ricardo – **Mediação e Acesso à Justiça.** Bahia: Juspodivm, 2017. ISBN 9788544212226. p. 68.

¹³ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada.** Coimbra: Almedina, 2016. ISBN 978-972-40-6755-1. p. 7, 10.

¹⁴ GOUVEIA, Mariana França – Introdução. In **Curso de Resolução Alternativa de Litígios.** 3.ª ed. Coimbra: Almedina, 2019. ISBN 978-972-40-5570-1. p. 17.

nesse sentido, os meios RAL são uma resposta a essa questão para que o conflito tenha uma solução mais satisfatória¹⁵, sendo o “[...] reflexo processual do pluralismo jurídico”.¹⁶

Já no Brasil, a consagração da mediação surgiu em 2015 com a própria Lei de Mediação e com o novo Código de Processo Civil (CPC)¹⁷, que incluiu os métodos de soluções consensuais de conflitos na parte geral do código como normas fundamentais do processo civil, além de destinar uma seção própria aos conciliadores e mediadores judiciais. Entretanto, essas leis apresentam alguns tópicos divergentes, quando tratam dos princípios que regem a mediação e dos requisitos mínimos elencados para os mediadores judiciais. Sendo importante neste introito destacar que o CPC estabelece aos juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público de incentivarem a autocomposição das partes no curso da ação judicial.¹⁸

Diante deste cenário, a mediação tem sido cada vez mais empregada em Portugal e no Brasil como meio de resolução de litígios por ser de “baixo impacto económico e forte impacto social”¹⁹, tendo ainda a possibilidade de preservar a relação entre os envolvidos, uma vez que serão eles que decidirão o conflito, sendo por isso que a doutrina classifica como método autocompositivo, em razão das partes construírem a solução em cooperação e de forma não adversarial.

Dessa maneira, cada método de RAL será elucidado a seguir. Assim, o que caracteriza a negociação é a dispensa da intervenção de terceiros, pois as próprias partes buscam a solução do problema ou delegam aos seus representantes, que poderá ser o advogado. O acordo será obrigatório se for celebrado um negócio jurídico entre as partes, porém caso alguma parte não cumpra o que fora ajustado, haverá a execução desse título executivo extrajudicial no Judiciário, segundo o ordenamento brasileiro²⁰. Já em Portugal, com a promulgação do Código de Processo Civil em consonância com a Lei de Mediação, passou a considerar apenas como título executivo os acordos celebrados entre particulares no procedimento de mediação nos moldes do artigo 9.º

¹⁵ *Idem* – **Op. Cit.** p. 25.

¹⁶ *Idem* – **Op. Cit.** p. 29.

¹⁷ Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março

¹⁸ Artigo 3º, §3º da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 288.

¹⁹ SILVA, Paula Costa e – O acesso ao sistema judicial e os meios alternativos de soluções de controvérsias: alternatividade efectiva e complementariedade. **Revista de Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 0100-1981. Ano 33, n.º 158 (Abril 2008), p. 99.

²⁰ Artigo 798 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 352.

desta lei. Nesse sentido, o acordo realizado na negociação em Portugal precisará ser homologado judicialmente para ter força executiva²¹.

A arbitragem é tratada pela doutrina como heterocompositiva de conflito adjudicatório, que poderá ser facultativa ou obrigatória, realizada por um terceiro imparcial e denominado de árbitro, que impõe a solução às partes por terem optado por este método alternativo. O árbitro exerce a mesma função que o juiz na prestação jurisdicional e ocupa uma posição de superioridade em relação às partes. Além disso, haverá apenas um vencedor tendo a predominância do meio adversarial.

Nesse contexto, os doutrinadores classificam a arbitragem como a mais semelhante ao Judiciário dentre os outros meios alternativos de resolução de litígios, uma vez que a decisão do árbitro é considerada como um título executivo judicial no Brasil, nos ditames do CPC²², e que não poderá ser reformulada pelo Poder Judiciário, exceto nos casos de anulação.

Assim também será em Portugal, nos ditames da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro²³), que consagra a irrecorribilidade da sentença arbitral em seu artigo 39.º, bem como a questão da impugnação da sentença arbitral pelo tribunal estadual competente, que só será possível nos moldes das razões elencadas no artigo 46.º desta lei.

Entretanto, a arbitragem está adstrita em obedecer a determinados princípios, sendo que o Princípio do Contraditório e da Igualdade são comuns nas legislações de Portugal e do Brasil. Já os Princípios da Previsão da Imparcialidade, do Livre Convencimento e da Independência dos Árbitros²⁴ estão previstos apenas na lei brasileira, por outro lado o Princípio da Oportunidade Razoável de Fazer Jus ao Próprio Direito²⁵ somente na Lei da Arbitragem Voluntária de Portugal.

Já a mediação possui como foco a superação da discórdia que há entre as partes, porque elas próprias, com o auxílio do mediador, poderão conseguir chegar a um consenso, e é por isso

²¹ Artigos n.º 703.º e 705.º da Lei n.º 41/2013, de 26 de Junho. LEI n.º 41/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 121 (26-06-2013). p. 3518-3665. [Consult. 25 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/41/2013/p/cons/20190913/pt/html>.

²² “Artigo 515. São títulos executivos judiciais: [...] VII. Sentença arbitral”. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 330.

²³ LEI n.º 63/2011. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 238 (14-12-2011). p. 5276-5289. [Consult. 15 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/63/2011/12/14/p/dre/pt/html>.

²⁴ Ideia de Gustavo Henrique Baptista Andrade. ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista – A Mediação e os meios alternativos de resolução de conflitos. **Revista Fórum de Direito Civil**. Belo Horizonte: Fórum. ISSN 2238-9695. Ano 3, n.º 5, (Abril 2014), p. 93-108.

²⁵ Ideia do artigo 30.º (Princípios e regras do processo arbitral). LEI n.º 63/2011. **Diário da República...**, p. 5276-5289.

que muitos doutrinadores aludem a importância do empoderamento das partes nesse meio alternativo de resolução de conflitos.

Nesse sentido, a diferença que há entre a mediação e a conciliação está no mediador, que é um terceiro imparcial, neutro e devidamente treinado através de cursos de formação, que motiva as partes a transformarem a desavença em um momento oportuno para solucionarem a questão com outras alternativas.²⁶

Cátia Marques Cebola expõe que neste contexto extrajudicial de resolução de litígios na Europa, e principalmente em Portugal, houve um considerável avanço no direito consumerista, tendo como consequência certo fortalecimento e desenvolvimento da política de defesa do consumidor.²⁷

Juan Carlos Vezzula diferencia a conciliação da mediação, tal como a maioria dos doutrinadores²⁸, por considerarem que a mediação é o método apropriado quando já houve certa relação entre as partes. No entanto, quando não há a existência de um contato anterior ou apenas uma prestação de serviço ou aquisição de um produto, a conciliação é mais adequada para dirimir tais conflitos.²⁹

Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho explicam que “[...] não existe no ordenamento jurídico português um regime geral aplicável à conciliação”³⁰, sendo por analogia o disposto no Código de Processo Civil Português³¹ para o conciliador judicial e que fora regulado na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro³², que será explicada adiante. Entretanto, o legislador português não apresentou o conceito de conciliação, mediação e arbitragem neste diploma legal.

Por fim, Tania Almeida destaca que a construção do instituto da mediação não pode ser descrita de forma sequencial, pois resulta do desenvolvimento de “diferentes eras, tendências,

²⁶ Ideia de Águida Arruda Barbosa. BARBOSA, Águida Arruda – **Mediação Familiar interdisciplinar**. São Paulo: Atlas, 2015. ISBN 978852249936-6. p. 41.

²⁷ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC**. Coimbra: Associação Portuguesa de Direito de Consumo. ISSN 0873-9773. N.º 70 (Jun. 2012), p. 13-49.

²⁸ Tania Almeida, Cátia Marques Cebola, Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho.

²⁹ VEZZULA, Juan Carlos – **Mediação – Teoria e Prática: Guia para Utilizadores e Profissionais**. Lisboa: DGAE – Ministério da Justiça de Portugal, 2004. ISBN 9789729758485. p. 83.

³⁰ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra: Editora Almedina, 2017. ISBN 978-972-40-7203-6. p. 170.

³¹ Artigos 594.º, 591.º, item 1, alínea “a” e 604.º, item 2 da Lei n.º 41/2013, de 26 de Junho. LEI n.º 41/2013. **Diário da República...**, p. 3518-3665.

³² Artigos 12.º, item 2 e 14.º, item 3 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 175 (08-09-2015). p. 7251-7258. [Consult. 17 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/144/2015/09/08/p/dre/pt/html>.

ideias, culturas, valores e eventos”³³, sendo uma mudança de paradigma da própria sociedade, que será demonstrada na evolução histórica de cada país.

De tudo isso, conclui-se que o meio de resolução alternativa de litígios é composto pela negociação, conciliação, mediação e arbitragem, que passaram a ocupar certo grau de importância fora do Judiciário em decorrência da efetividade, do baixo custo e da rapidez na finalização do conflito analisado, sendo que a conciliação e a mediação também foram empregadas no processo judicial. Entretanto o enfoque deste trabalho será o uso da mediação privada nas desavenças sobre o direito de consumo em Portugal e no Brasil, incluindo ainda a questão transfronteiriça na União Europeia (UE). Diante desses apontamentos, como será que foi a evolução histórica da introdução da mediação nesses países? É o que será explanado no item seguinte.

1.1. Evolução histórica

A mediação já era uma técnica utilizada desde a época do filósofo Confúcio, no século V a.C., pois verificava-se que as desavenças da convivência humana eram bem solucionadas quando os próprios homens pudessem compreender e solucionar seus problemas, sem a interferência de qualquer coerção ou imposição de poder³⁴, com prudência para alcançarem a “justa medida”³⁵.

Na década de 70, o sistema judicial americano estava no apogeu do próprio colapso, em razão do crescente número de ações em trâmites, culminado na cultura da litigiosidade. Assim, na Conferência de Libras, em 1976, Frank Ernest Arnold Sander destacou as causas da insatisfação popular com a administração da justiça,³⁶ defendeu a aplicação dos mecanismos extrajudiciais como solução dos conflitos, além de serem uma possibilidade no processamento da disputa, inserindo no meio jurídico a conciliação, a mediação e a arbitragem.³⁷ Nessa

³³ ALMEIDA, Tania [org.] – **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. 2.^a ed. Salvador: JusPodivm, 2019. ISBN 978854422694-0. p. 46.

³⁴ LIMA, Ticiani Garbellini Barbosa; BENEVIDES, Jonatas Ribeiro – O Desafio do Acesso à Justiça no Brasil e a comparação no Direito Português. **Revista do Curso de Direito Juspopulis**. São Paulo: Faculdade de Barretos. ISSN: 2358-8160. N.º 3 (Dez. 2017), p. 115-128.

³⁵ BUENO, André da Silva – **O conceito de justa medida em Confúcio e Aristóteles**. Rio de Janeiro: Universidade Gama Filho, 2005. 124 f. Tese de Doutorado em Filosofia.

³⁶ CEBOLA, Cátia Marques – Da admissibilidade de meios extrajudiciais de resolução de conflitos em matéria ambiental e urbanística – experiências presentes, possibilidades futuras. **RevCEDOUA**. Coimbra: Revista do Centro de Estudos de Direito do Ordenamento, do Urbanismo e do Ambiente. ISSN 0874-1093. Ano XIII, n.º 25 (Jan. 2010), p. 65-84.

³⁷ *Idem* – **Ibidem**.

perspectiva, a denominação dada nos Estados Unidos foi ADR – *Alternative Dispute Resolutions*, por ser uma maneira “rápida e econômica”³⁸ de solução diante do custo elevado de um processo judicial para o mesmo fim.³⁹

1.1.1 Em Portugal

A mediação passou a ser destacada como meio de resolução alternativa de litígios em Portugal a partir do final do século passado, sendo que no começo do nosso século foi a chancela da inserção da mediação na legislação portuguesa⁴⁰ com a promulgação do Decreto-Lei n.º 146/99, de 04 de Maio.

Esse Decreto-lei⁴¹ regulamentou a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo mediante o registro voluntário no Instituto do Consumidor (IC), estabelecendo princípios e regras, cuja finalidade era otimizar e realçar a credibilidade dos mecanismos alternativos nos moldes dos princípios estabelecidos na Recomendação da Comissão da União Europeia n.º 98/257/CE, de 30 de Março de 1998⁴². Posteriormente será detalhada a questão da criação deste Instituto.

Essa Recomendação buscou simplificar o acesso à justiça pelos consumidores nos conflitos transfronteiriços para exercerem seus direitos, além de estabelecer os princípios dos procedimentos extrajudiciais empregados para solucionar os conflitos relacionados à relação de consumo.

O princípio da independência, da transparência, do contraditório, da eficácia, da legalidade, da liberdade e da representação são elencados e definidos nessa Recomendação, para elevar a confiança recíproca entre os organismos extrajudiciais dos Estados-Membros⁴³; além de melhorar a segurança do consumidor com esses mecanismos alternativos⁴⁴, de modo eficaz, próprio e com decisões rápidas, tendo esses organismos certa atuação ativa.

³⁸BARBOSA, Águida Arruda – **Mediação Familiar interdisciplinar...**, p. 12.

³⁹ *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁰ Ideia de Jorge Morais Carvalho. CARVALHO, Jorge Morais – A Consagração Legal da Mediação em Portugal. **Revista Julgar**. Coimbra Editora: Associação Sindical dos Juizes Portugueses. ISSN 2184-6200. N.º 15 (Set. 2011), p. 271.

⁴¹ DECRETO-LEI n.º 146/99. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 103 (04-05-1999). p. 2352-2354. [Consult. 11 Jul. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/146/1999/05/04/p/dre/pt/html>.

⁴² RECOMENDAÇÃO 98/257/CE da Comissão das Comunidades Europeias. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 115 L (17-04-1998). p. 31-34. [Consult. 07 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/reco/1998/257/oj>.

⁴³ *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁴ *Idem* – **Ibidem**.

Cátia Marques Cebola enaltece que esta Recomendação foi importante para definir e delinear os princípios a serem aplicados em qualquer procedimento de resolução extrajudicial de litígios em consumo considerados como meios alternativos ao Judiciário, além de endossar certa confiança aos consumidores, bem como reconhecer e assegurar qualidade a esses métodos optativos⁴⁵.

Mário Frota lamenta que a RAL não esteja satisfatória e harmônica nos Estados-Membros que compõem a UE em função do acesso às entidades, ao serviço prestado por elas e informações dadas, sendo este um motivo que desestimula a aquisição dos produtos de outros países, além de abalar a credibilidade de que poderá solucionar qualquer conflito de forma célere e com baixo custo pelos métodos de RAL. Isso afeta inclusive os agentes económicos que deixam de comercializar em outros Estados-Membros por não terem alcance a um procedimento de RAL com qualidade e eficiência, sendo que este contexto demonstra certa concorrência desleal, pois os comerciantes que têm acesso a uma competente entidade de RAL, poderá dirimir rapidamente os seus conflitos transfronteiriços.⁴⁶

Assim, na sessão extraordinária do Conselho Europeu de Tempere em 1999⁴⁷, resultou na proposta⁴⁸ sobre a assistência jurídica aos processos judiciais transfronteiriços entre os Estados-Membros. Nesse sentido, o interesse era simplificar e acelerar as ações com regras mínimas na UE, bem como o fomento da criação de meios alternativos de resolução de litígios fora dos tribunais.

Segundo Cátia Marques Cebola, o Conselho Europeu de Tempere é reputado como o “[...] marco histórico do termo de *Alternative Dispute Resolution* – ADR na Europa [...] pela Conclusão n.º 30”⁴⁹, que instituiu e estimulou a elaboração de normas pelos Estados-Membros

⁴⁵ Ideias de Cátia Marques Cebola. CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo**. ISSN 2237-1168. Vol. VI, n.º 22 (Junho 2016), p. 65-93.

⁴⁶ FROTA, Mário – Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Litígios de Consumo: imperativo europeu, seus reflexos em Portugal. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC**. Coimbra: Associação Portuguesa de Direito de Consumo. ISSN 0873-9773. N.º 86 (Jun. 2016), p. 69.

⁴⁷ PARLAMENTO Europeu. **Conselho Europeu de Tempere** [Em linha]. [Consult. 27 Ago. 2020]. Disponível em http://www.europarl.europa.eu/summits/tam_pt.htm.

⁴⁸ “Conselho Europeu de Tempere: 30. O Conselho Europeu convida o Conselho a estabelecer, com base em propostas da Comissão, normas mínimas que assegurem em toda a União um nível adequado de assistência jurídica nos processos transfronteiras, assim como regras processuais comuns específicas para processos judiciais transfronteiras simplificados e acelerados respeitantes a pequenas acções do foro comercial e de consumidores, bem como a acções de pensões de alimentos e a acções não contestadas. Deverão também ser criados, pelos Estados-Membros, procedimentos extrajudiciais alternativos”. *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁹ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

para garantirem a assistência jurídica nos processos transfronteiriços, além de efetivarem os métodos alternativos de resolução de conflitos.⁵⁰

Enfatiza ainda que em 1975 houve a elaboração do Programa Preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de proteção e informação dos consumidores pela Resolução do Conselho, de 14 de Abril de 1975, que já tratava da celeridade da reparação dos danos causados aos consumidores de forma rápida, eficaz e não dispendiosa, tendo ainda a menção ao estudo sobre o “[...] sistema de arbitragem e de conciliação dos litígios que existem nos Estados-Membros”⁵¹.⁵²

Este Programa Preliminar teve previsão da continuação das suas ações já empreendidas para os anos de 1981 a 1986 pela Resolução do Conselho, de 19 de Maio de 1981, que tratava do Segundo Programa da Comunidade Económica Europeia para melhorar a segurança do consumidor nas aquisições de produtos e nas prestações dos serviços, incluída a proteção à saúde. Tendo ainda a declaração de designar “[...] organismos de conciliação quer a título preventivo com vista a pôr termo de modo amigável”⁵³, bem como a arbitragem.⁵⁴

A Resolução do Conselho, de 23 de Junho de 1986, estabeleceu orientações para a política da Comunidade Económica Europeia, tendo como objetivo “[...] a defesa e a promoção dos interesses dos consumidores”⁵⁵, além de analisar as ações dos Programas anteriores, tendo como fundamento o programa intitulado “Novo Impulso”.⁵⁶

Em decorrência da formação do bloco econômico da UE, considerado sem fronteiras internas para garantir a livre circulação de mercadorias, de pessoas, de capitais e de serviços⁵⁷,

⁵⁰ *Idem* – **Op. Cit.** p. 13-49.

⁵¹ Artigos 32 e 33 da Resolução do Conselho de 14 de Abril de 1975. RESOLUÇÃO do Conselho. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º C 92/1 (14-04-75), p. 65-80. [Consult. 27 Jul. 2020]. Disponível em <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/26d73eca-e878-4d14-8d1b-0c6fdc73b323/language-pt>.

⁵² CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

⁵³ Artigo 34 da Resolução do Conselho. RESOLUÇÃO do Conselho. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º C 133/1 (19-05-81), p. 6-16. [Consult. 28 Jul. 2020]. Disponível em <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/df7dfa0f-913f-4685-b0a0-69ba1f25db04/language-pt/format-PDF/source-search>.

⁵⁴ *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁵ RESOLUÇÃO do Conselho. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º C 167/1 (23-06-86), p. 1-2. [Consult. 28 Jul. 2020]. Disponível em <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/5b985977-11ae-4174-9fad-c30b7c3d6340/language-pt/format-PDF/source-search>.

⁵⁶ *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁷ Artigo 26.º (Mercado Interno) - item 2. TRATADO sobre o Funcionamento da União Europeia. **Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 202 (07-06-2016). p. 47-199. [Consult. 29 Jan. 2020]. Disponível em https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0019.01/DOC_3&format=PDF.

que ocasionaram o aumento das transações transfronteiriças, sobretudo com o surgimento do comércio eletrônico, houve certa preocupação do acesso à justiça nas relações de consumo.

Nesse contexto, para assegurar e garantir o funcionamento do mercado interno da UE, o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estipulou a defesa dos direitos dos consumidores, que engloba a proteção da saúde, da segurança, dos interesses econômicos, além do direito à informação e à educação⁵⁸. Diante disso, o Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia apresentaram a Diretiva n.º 2000/31/CE, de 08 de Junho de 2000, intitulada como “Diretiva sobre comércio eletrônico”.⁵⁹

Essa Diretiva⁶⁰ visava à confiança do consumidor através da criação de leis sobre o comércio eletrônico no mercado interno, sendo um espaço sem fronteiras internas para a livre circulação de mercadorias e de serviços, nos moldes do Tratado da União Europeia, também denominado de Tratado de Maastricht, assinado em 07 de fevereiro de 1992⁶¹.

À luz das definições estabelecidas por esta Diretiva, consumidor é “qualquer pessoa singular que actue para fins alheios à sua atividade comercial, empresarial ou profissional”.⁶² Nesse diapasão, a Diretiva corrobora com a resolução de litígios extrajudicialmente, até mesmo através de um sistema eletrônico, sendo fomentada pelos Estados-Membros da UE.⁶³

Novamente em relação aos conflitos consumeristas, a Comissão das Comunidades Europeias aprovou a Recomendação n.º 2001/310/CE, de 04 de Abril de 2001, que tratou dos princípios a serem aplicados na resolução consensual de litígios de consumo⁶⁴, cuja finalidade é assegurar e facilitar de forma simples a compreensão das partes sobre a transparência, a imparcialidade e a eficiência na solução dos conflitos.⁶⁵

Essa liberdade econômica decorrente dos ditames do direito comunitário ocasionou o fácil e rápido deslocamento de serviços e de mercadorias entre os Estados-Membros, diante

⁵⁸ *Idem – Ibidem.*

⁵⁹ DIRETIVA 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 178 L (17/07/2000). p. 1-16. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/dir/2000/31/oj>.

⁶⁰ Ideias dos considerandos 1, 7 e 8 da Diretiva n.º 2000/31/CE. *Idem – Ibidem.*

⁶¹ TRATADO da União Europeia. **Conselho das Comunidade Europeias** [Em linha]. Luxemburgo. (07 Fev. 1992), p. 1-264. [Consult. 24 Jan. 2020]. Disponível em https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_pt.pdf.

⁶² Artigo 2.º, alínea “f” da Diretiva n.º 2000/31/CE. DIRETIVA 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 178 L (17/07/2000). p. 1-16. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/dir/2000/31/oj>.

⁶³ Artigo 17.º da Diretiva n.º 2000/31/CE. *Idem – Ibidem.*

⁶⁴ RECOMENDAÇÃO 2001/310/CE da Comissão das Comunidades Europeias. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 109 L (19-04-2001). p. 56-61. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/reco/2001/310/oj>.

⁶⁵ Ideias da Recomendação n.º 2001/310/CE. *Idem – Ibidem.*

disso a Recomendação n.º 2001/310/CE inovou para garantir o acesso à justiça com a sugestão dos Estados-Membros utilizarem um “[...] sistema eletrónico de resolução de litígios [...]”, sem a presença física das partes nos conflitos que envolvem distintas jurisdições.⁶⁶ Nesse contexto, verifica-se que houve certa preocupação em proteger os direitos do consumidor na UE, sendo a resolução dos conflitos em instâncias extrajudiciais o meio alternativo que reúne vantagens em relação ao sistema judicial.

Essa Recomendação n.º 2001/310/CE propôs os princípios que devem ser utilizados na tentativa das partes voluntariamente chegarem a um consenso, diferente da Recomendação 98/257/CE, cuja intervenção do terceiro era para determinar uma proposta de resolução, que poderia ter carácter vinculativo ou não.⁶⁷ Além disso, aquela Recomendação não revogou esta, pois apenas fortaleceu e ampliou a abrangência dos princípios.⁶⁸

Nesse seguimento, o princípio da independência, da transparência, do contraditório, da eficácia, da legalidade, da liberdade e da representação foram elencados na Recomendação n.º 98/257/CE.⁶⁹ Em contrapartida, a Recomendação n.º 2001/310/CE estipulou o princípio da imparcialidade, da transparência, da eficácia e da equidade, que não obstaculizam os princípios da Recomendação n.º 98/257/CE.⁷⁰

Diante desse debate sobre o melhor acesso à justiça na Europa, ocasionou a publicação da Diretiva n.º 2008/52/CE⁷¹, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 Maio de 2008, que introduziu a mediação na seara civil e comercial, tendo como destinatários os Estados-Membros da UE, que teriam até o dia 21 de maio de 2011 para criarem os próprios procedimentos extrajudiciais alternativos.

Nessa perspectiva, a mediação passou a integrar definitivamente o quadro legal do direito comunitário, uma vez que a Diretiva n.º 2008/52/CE, que é o “[...] instrumento juridicamente vinculante para os Estados-Membros[...]”⁷², estabeleceu determinadas diretrizes normativas para adequarem as normas internas de cada um com as comunitárias.

⁶⁶ Ideias do considerando 6 da Recomendação n.º 2001/310/CE. *Idem* – **Op. Cit.** p. 57.

⁶⁷ Ideias do considerando 3 da Recomendação n.º 2001/310/CE. *Idem* – **Op. Cit.** p. 56.

⁶⁸ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 23.

⁶⁹ RECOMENDAÇÃO 98/257/CE da Comissão das Comunidades Europeias. **EUR-Lex Jornal...**, p. 31-34.

⁷⁰ RECOMENDAÇÃO 2001/310/CE da Comissão das Comunidades Europeias. **EUR-Lex Jornal...**, p. 56.

⁷¹ DIRETIVA 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 136 L (21-05-2008). p. 3-8. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:PT:PDF>.

⁷² LOPES, Ana Raquel Correia – **A Diretiva Comunitária 2008/52/CE relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial: a sua transposição par ao ordenamento jurídico português e uma perspectiva de direito comparado**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2014. 63 f. 2º Ciclo de Estudos em Direito. p. 8.

Na concepção da Diretiva n.º 2008/52/CE, a mediação viabiliza uma solução extrajudicial célere e pouco onerosa para as partes, que impulsionam o procedimento, além de ter mais probabilidade dos acordos serem cumpridos voluntariamente e de permanecer a relação existente entre elas.⁷³

Apresenta ainda o conceito de litígios transfronteiriços, que ocorre quando “uma das partes tenha domicílio ou residência habitual num Estado-Membro distinto do de qualquer das outras partes”⁷⁴ e estabelece que o Judiciário está em equivalência com a mediação, tanto que mesmo após uma tentativa frustrada de resolução de litígio extrajudicial, as partes poderão recorrer ao sistema judicial.⁷⁵

Além disso, cada Estado-Membro deverá estimular a formação de mediadores para a realização de uma mediação imparcial e eficiente ajustada ao Código de Conduta Europeu para Mediadores, disposto no Livro Verde.⁷⁶ Sendo aplicada apenas aos conflitos civis e comerciais e, por isso exclui os que envolvem os direitos indisponíveis, fiscais, aduaneiros, administrativos e que versem sobre a responsabilidade estatal.⁷⁷ Jorge Pegado Liz aponta que o Livro Verde “[...] reforça a ideia do recurso aos meios não judiciais para resolução de litígios transfronteiras de consumo”⁷⁸.

Em relação à executividade dos acordos extraterritoriais firmados à luz dessa Diretiva, para terem a eficácia de um título executivo, estabeleceu a necessidade do órgão jurisdicional ou outra autoridade competente do Estado-Membro ratificá-los por sentença, decisão ou ato autêntico.⁷⁹

Nesse contexto, no início do século XXI, houve a criação e a implementação da Rede Europeia Extrajudicial (EEJ-net) para resolver os conflitos transfronteiriços de consumo como resolução extrajudicial e que foi substituída pela atual ECC-net, decorrente da junção da “Euroguichets”⁸⁰, que auxiliavam o serviço prestado pela ECC-net⁸¹. Em relação à questão

⁷³ Ideias dos considerandos 6 e 13, artigo 1.º, itens 1 e 2 da Diretiva n.º 2008/52/CE. DIRETIVA 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 3-4.

⁷⁴ Artigo 2.º da Diretiva n.º 2008/52/CE. *Idem* – **Op. Cit.** p. 6.

⁷⁵ Ideia dos considerandos 14 e 19, artigo 5.º, item 2 da Diretiva n.º 2008/52/CE. *Idem* – **Op. Cit.** p. 4-7.

⁷⁶ Ideia dos considerandos 16 e 17 da Diretiva 2008/52/CE. *Idem* – **Op. Cit.** p. 4.

⁷⁷ Ideia do artigo 1.º, item 2 da Diretiva n.º 2008/52/CE. *Idem* – **Op. Cit.** p. 6.

⁷⁸ LIZ, Jorge Pegado – **Justiças Alternativas**. Lisboa: Observare – Universidade Autónoma de Lisboa, 2004. ISBN 989-619-020-8. p. 1-7.

⁷⁹ Ideia do artigo 6.º da Diretiva n.º 2008/52/CE. DIRETIVA 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 7.

⁸⁰ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 23.

⁸¹ *Idem* – **Ibidem**.

financeira, como “[...] banca, seguros e valores imobiliários”⁸², surgiu a FIN-net, em 2001, resultado da união das entidades nacionais do Espaço Económico Europeu⁸³.

Assim, cada Estado-Membro que compõe a UE teria um Centro de Coordenação, denominado “*Clearing Houses*”⁸⁴ para funcionar essas Redes, que possibilitavam a interlocução entre o consumidor e o fornecedor de produto ou prestador de serviço, e isso não assegura a solução do conflito em questão.⁸⁵ Nesse sentido, não havendo um acordo, o consumidor terá que procurar o Judiciário ou os métodos de RAL. Em Portugal, a ECC-net está no Centro Europeu do Consumidor da Direção-Geral do Consumidor⁸⁶, já a FIN-net, na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)⁸⁷. Mesmo que não tenham tido tanto uso, o procedimento adotado nessas redes extrajudiciais é similar ao que fora estabelecido para a plataforma criada no Brasil intitulada “*www.consumidor.gov.br*”, que será esclarecida posteriormente.

A Diretiva n.º 2013/11/UE, de 21 de Maio de 2013, denominada de Diretiva RALC, trata especificamente dos consumidores, tendo a finalidade da propagação da resolução alternativa de litígios na área de consumo além das fronteiras, como uma forma “[...] fácil, rápida e barata [...]”⁸⁸, sendo um incentivo aos Estados-Membros para utilizarem esse método alternativo⁸⁹.

A intenção com a criação desta Diretiva foi para que os consumidores e as empresas conhecessem a RAL e dessem credibilidade a esse mecanismo de resolução extrajudicial de conflito. Sendo, ainda, um dos enfoques a preocupação com os conflitos decorrentes do comércio eletrônico transfronteiriços.

Na questão da aplicabilidade, a Diretiva n.º 2013/11/UE engloba os procedimentos estabelecidos na Diretiva n.º 2008/52/CE, além de abranger todas as entidades de RAL já existentes nos Estados-Membros e que se enquadram nos requisitos e na lista dessa Diretiva,

⁸² CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 23.

⁸³ *Idem – Ibidem.*

⁸⁴ *Idem – Op. Cit.* p. 24

⁸⁵ CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo...**, p. 67-68.

⁸⁶ RESOLUÇÃO do Conselho de Ministros n.º 18/2001. **Diário da República I Série B** [Em linha]. N.º 44 (21-02-2001). p. 940-940. [Consult. 3 Ago. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/18/2001/02/21/p/dre/pt/html>.

⁸⁷ COMISSÃO do Mercado de Valores Mobiliários – CMVM. **A FIN-NET** [Em linha]. [Consult. 03 Ago. 2020]. Disponível em <https://www.cmvm.pt/pt/AreadoInvestidor/Informa%C3%A7%C3%A3oInvestidor/Fin-net/Pages/fin-net.aspx>.

⁸⁸ DIRETIVA n.º 2013/11/UE. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 165 L (18-06-2013). p. 63. [Consult. 20 Out. 2020]. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=MT>.

⁸⁹ *Idem – Op. Cit.* p. 68.

inclusive as que serão criadas. Sendo que a Diretiva n.º 2013/11/UE não inviabiliza as entidades de RAL que já funcionavam nos Estados-Membros.

Há a previsão dos procedimentos não serem tão caros⁹⁰, além das partes serem informadas dos seus direitos e do resultado se concordarem com a proposta da solução da RAL⁹¹, sendo que os comerciantes não estão obrigados a concordarem em solucionar tal conflito por esse método, visto que tal resolução não é vinculante aos outros consumidores⁹².

Observa Cátia Marques Cebola que a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que será novamente examinada no tópico referente às agências existentes em Portugal, transpôs essa Diretiva e criou a Rede de Arbitragem de Consumo (RAC), além de revogar os Decretos-leis n.ºs 146/99, de 4 de maio e 60/2011, de 6 de maio, que tratavam respectivamente das regras e dos princípios a serem aplicados nas entidades privadas de resolução extrajudicial dos conflitos de consumo e da Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI). Mesmo tendo a vigência prevista para 23 de Setembro de 2015, acabou sendo executada apenas em Março de 2016⁹³. Esta lei trata dos princípios e das regras, que incluem a imparcialidade, independência, transparência, equidade, informação e eficácia, pois devem reger o funcionamento e o enquadramento das entidades que solucionam de forma alternativa os litígios de consumo (RALC) e extrajudicialmente, compreendidas as que operam em rede, tendo o controle total pelo registro nacional⁹⁴. Já houve três alterações pelas Leis n.ºs 14/2019, de 12 de Fevereiro e 75 B/2020, de 31/12, pelo recente Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29/01.⁹⁵

Esta lei prevê ainda o Centro Europeu do Consumidor como apoio em linha (*online*) aos consumidores, sendo o ponto de contato nacional⁹⁶ para os portugueses que tiverem conflitos transfronteiriços e terem acesso à entidade de RAL localizada em outro Estado-Membro da UE, por meio da “plataforma eletrônica de resolução de conflitos em linha”⁹⁷ e que possa resolver questões relacionadas à relação de consumo, seja contrato de compra e venda ou prestação de

⁹⁰ Considerando 5 da DIRETIVA n.º 2013/11/UE. DIRETIVA n.º 2013/11/UE. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 165 L (18-06-2013). p. 63. [Consult. 16 Mar. 2021]. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=MT>.

⁹¹ *Idem* – **Op. Cit.** p. 67.

⁹² *Idem* – **Op. Cit.** p. 68.

⁹³ CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo...**, p. 70.

⁹⁴ Artigo 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 175 (08-09-2015). p. 7251-7258. [Consult. 17 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/144/2015/09/08/p/dre/pt/html>.

⁹⁵ *Idem* – **Ibidem.**

⁹⁶ Artigo 20.º, item 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. *Idem* – **Ibidem.**

⁹⁷ Artigo 6.º, item 1, alínea “g” da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. *Idem* – **Ibidem.**

serviço⁹⁸, nos moldes do artigo 7.º, item 1 do Regulamento n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio, que trata da “rede de pontos de contacto de RLL”⁹⁹, e está em exercício desde fevereiro de 2016¹⁰⁰, porém não teve tanta importância nesse contexto de RALC para os portugueses em comparação à plataforma brasileira denominada “www.consumidor.gov.br”.

Este Regulamento prevê a criação da plataforma pan-europeia¹⁰¹ de resolução de litígios em linha (RLL), referente aos contratos celebrados pela *internet*, sendo uma plataforma gratuita¹⁰², porém há um custo ao aderir o procedimento RALC¹⁰³, disponibilizado em todas as línguas oficiais dos Estados-Membros¹⁰⁴ para que a UE tenha mecanismos de RAL efetivos e fortes¹⁰⁵, considerado como o local de reclamações do comércio eletrônico, e assim, o Mercado Único Digital¹⁰⁶ terá mais credibilidade pelos consumidores, bem como pelas empresas. Altera o Regulamento n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, bem como a Diretiva n.º 2009/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009¹⁰⁷. Esse Regulamento teve aplicabilidade efetiva nos Estados-Membros em 15 de Janeiro de 2016¹⁰⁸, entretanto a entidade de RAL não está obrigada a solucionar a questão com o consumidor pela plataforma¹⁰⁹.

Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho¹¹⁰ entendem que a plataforma RLL ultrapassou a barreira linguística, uma vez que nem todas as entidades

⁹⁸ Artigo 20.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. *Idem – Ibidem*.

⁹⁹ Artigo 7.º do Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio. REGULAMENTO n.º 524/2013. **Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 165 L (18/06/2013). p. 1-12. [Consult. 24 Jan. 2020]. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>.

¹⁰⁰ CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo...**, p. 68.

¹⁰¹ CREUTZELDT, Naomi – Implementação da Diretiva ADR do Consumidor. **Revista de Direito Europeu do Consumidor e Mercado - EuCML**. Amsterdã: Universidade Visão de Futuro Westminster. ISSN 2364-4710. Ano 5, n.º 4 (Fev. 2016), p. 169-175.

¹⁰² Artigo 5.º, item 1 do Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio. REGULAMENTO n.º 524/2013. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 6.

¹⁰³ Artigo 9.º, item 7 do Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio. *Idem – Op. Cit.* p. 8.

¹⁰⁴ Artigo 5.º, item 2 do Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio. *Idem – Op. Cit.* p. 6.

¹⁰⁵ DIRETIVA n.º 2013/11/UE. DIRETIVA n.º 2013/11/UE. **EUR-Lex Jornal...**, p. 67.

¹⁰⁶ REGULAMENTO n.º 524/2013. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 1-12.

¹⁰⁷ *Idem – Ibidem*.

¹⁰⁸ CENTRO Europeu do Consumidor ECC-Net. **Resolução de Litígios em Linha (RLL)** [Em linha]. [Consult. 02 Jun. 2020]. Disponível em <https://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos/resolucao-de-litigios-em-linha.aspx>.

¹⁰⁹ Artigo 10.º, alínea “d” do Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio. REGULAMENTO n.º 524/2013. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 9.

¹¹⁰ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 118.

de RAL realizavam o procedimento em uma língua estrangeira, mesmo diante do disposto no artigo 6º, item 1, alínea “e” da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que dispõe sobre os litígios em linha¹¹¹. Além disso, enaltecem que a convocação de uma audiência presencial das partes nos conflitos transfronteiriços dificulta e torna inoperante a operacionalidade da RLL¹¹², pois a Diretiva n.º 2013/11/UE, deixa claro que as informações e os elementos de prova poderão ser apresentados “[...] sem estarem fisicamente presentes”¹¹³.

Esses doutrinadores criticam que a falta de informação sobre a plataforma RLL ao consumidor e ao profissional tornará ineficaz esta forma extrajudicial de solucionar os conflitos na área de consumo e que “[...] o principal obstáculo ao sucesso da plataforma é a não intervenção da entidade de RALC na fase inicial do procedimento”¹¹⁴. Mesmo que o Regulamento exija que os comerciantes tenham nos seus próprios *sites* a ligação à plataforma¹¹⁵, em uma pesquisa realizada em 2016, esta informação não era acessível claramente. Assim, concluem que “[...] mesmo nos casos em que a informação é disponibilizada na página do profissional [...] do ponto de vista substancial, a realidade é totalmente equivalente àquela em que a informação não é prestada”^{116 117}.

Cátia Marques Cebola denomina a plataforma de RLL como “[...] website interativo”¹¹⁸ entre consumidores e agentes económicos da UE para dirimirem eletronicamente o conflito pelos procedimentos extrajudiciais disponibilizados pelas entidades de RAL cadastradas nos Estados-Membros.¹¹⁹

Sendo esta a crítica que Cátia Marques Cebola faz, porque o Regulamento RLL não dispõe de outro meio de solução, restando ao consumidor o Judiciário. Além disso, quando o consumidor e o agente económico forem de países distintos, cada um escolherá a entidade de RAL do seu país em função da confiança e segurança, existindo outro agravante para a obtenção

¹¹¹ Artigo 6º, item 1, alínea “e” da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

¹¹² CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 118.

¹¹³ Considerando n.º 42 da Diretiva n.º 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho. DIRETIVA n.º 2013/11/UE. **EUR-Lex Jornal...**, p. 67.

¹¹⁴ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução Alternativa...**, p. 228.

¹¹⁵ Artigo 14.º, item 1 do Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio. REGULAMENTO n.º 524/2013. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 9.

¹¹⁶ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução Alternativa...**, p. 226

¹¹⁷ *Idem* – **Op. Cit.** p. 225-226

¹¹⁸ CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo...**, p. 68.

¹¹⁹ *Idem* – **Ibidem.**

do consenso entre os envolvidos, por haver certa resistência em aceitarem uma entidade de RAL de outro Estado-Membro.¹²⁰ Por isso que a composição de litígios transfronteiriços é tão custosa.

Pablo Cortés e Arno R. Lodder enaltecem que a obrigatoriedade de informar sobre a RLL pode não ser um impulsionador para o uso da plataforma, mas “[...] exerce seguramente um significativo efeito persuasivo sobre o profissional”¹²¹. Já Sandra Passinhas, esclarece que a “[...] plataforma europeia de RLL (‘plataforma de RLL’) deve facilitar a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes, *em linha e por via extrajudicial*, de forma independente, imparcial, transparente, eficaz, célere e justa”¹²².

Após a evolução das normas relativas à RAL na UE, Portugal promulgou a Lei n.º 29/2009¹²³, de 29 de Junho (Lei do Inventário), que marcou o introito da mediação no Código de Processo Civil, tendo a inclusão dos artigos 249.º A a 249.º C e 279.º A, cujas partes poderiam recorrer à instância extrajudicial antes de ingressarem no Judiciário.¹²⁴

Esta Lei n.º 29/2009, de 29 de Junho foi a transposição da Diretiva n.º 2008/52/CE, que ocorreu no prazo estipulado para os Estados-Membros da UE, porém não foi através de um ordenamento autónomo para tratar da mediação, que só surgiu com a Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (denominada Lei Geral da Mediação)¹²⁵.

Contudo, a Lei n.º 23/2013, de 5 de Março¹²⁶ revogou a Lei n.º 29/2009, de 29 de Junho, porém permaneceu a previsão da mediação pré-judicial no Código de Processo Civil até a promulgação da Lei Geral da Mediação, que revogou em seu artigo 49.¹²⁷ essa disposição da mediação pré-judicial no presente Código.

A Lei n.º 29/2009, de 29 de Junho, previa que em qualquer fase do processo judicial, o tribunal poderia remeter os autos para o sistema de mediação¹²⁸ e se houvesse acordo na

¹²⁰ *Idem* – **Op. Cit.** p. 69-70.

¹²¹ CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno R. – Ir para a Resolução de Disputas do Consumidor Online: Reflexões sobre a Evolução de Lei Europeia para Reparação fora do Tribunal. **Jornal Europeu Maastricht e Lei Comparativa**. Holanda: Universidade de Maastricht. ISSN 2399-5548. N.º 1 (Jan. 2014), p. 30.

¹²² PASSINHAS, Sandra – Alterações recentes no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo. In **O Contrato na gestão do risco e na garantia da equidade**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2015. ISBN 9789898787439. p. 377.

¹²³ LEI n.º 29/2009. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 123 (29-06-2009). p. 4192-4208. [Consult. 8 Maio 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/29/2009/06/29/p/dre/pt/html>.

¹²⁴ Ideia do artigo 273.º do Código de Processo Civil. *Idem* – **Op. Cit.** p. 4205.

¹²⁵ LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 77 (19-04-2013). p. 2278-2284. [Consult. 9 Maio 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/29/2013/04/19/p/dre/pt/html>.

¹²⁶ LEI n.º 23/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 45 (05-03-2013). p. 1220-1235. [Consult. 27 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/259267/details/maximized>.

¹²⁷ Artigo 49.º Norma revogatória: São revogados: a) Os artigos 249.º-A a 249.º-C do Código de Processo Civil. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

¹²⁸ LEI n.º 29/2009. **Diário da República I Série...**, p. 4205.

mediação pré-judicial ou no curso do litígio, deveria advir a homologação pelo próprio tribunal.¹²⁹ Estipulava ainda no artigo 249.ºA, aditamento ao Código de Processo Civil anterior, um dos princípios norteadores da RAL que é a confidencialidade¹³⁰ juntamente com a ressalva de sua aplicabilidade.¹³¹

Houve ainda a regulamentação da suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição na mediação pré-judicial para dar segurança às partes através da Portaria n.º 203/2011, de 20 de Maio¹³², que normatizou essa questão para o sistema público de mediação, elidindo a “mediação *ad-hoc* ou privada”¹³³, revogada expressamente pela Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril¹³⁴.

A Lei n.º 29/2009, de 29 de junho, que fora revogada quase integralmente pela Lei n.º 23/2013, de 5 de Março, contudo manteve a previsão da mediação para os processos judiciais referentes à separação, divórcio, declaração de nulidade ou anulação de casamento¹³⁵, até a promulgação da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril que a revogou totalmente¹³⁶.

Nesta evolução histórica da previsão da mediação na legislação portuguesa, a Constituição da República Portuguesa estabeleceu como um dos ditames expressos do artigo 202.º, n.º 4, as formas de composição e os instrumentos de transações extrajudiciais, e que serão regulamentados por uma lei.¹³⁷

Nesse contexto, a mediação começou a ser citada em várias legislações portuguesas, como no Decreto-lei n.º 314/78, de 27 de Outubro¹³⁸, sobre a Organização Tutelar de Menores, que fora alterado pela Lei n.º 133/99, de 28 de Agosto¹³⁹, sendo que previa a utilização da

¹²⁹ Ideia do artigo 273.º do Código de Processo Civil. *Idem* – **Op. Cit.** p. 4205.

¹³⁰ No vigente Código de Processo Civil de Portugal (Lei n.º 41/2013, de 26 de junho) não há remissão ao Princípio da Confidencialidade.

¹³¹ LEI n.º 29/2009. **Diário da República I Série...**, p. 4205.

¹³² PORTARIA n.º 203/2011. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 98 (20-05-2011). p. 2883-2883. [Consult. 27 Ago. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/287776/details/maximized>.

¹³³ CEBOLA, Cátia Marques – A Mediação Pré-judicial em Portugal: Análise do Novo Regime Jurídico. **Revista da Ordem dos Advogados**. Lisboa: Ordem dos Advogados. ISSN 0870-8118. Ano 70, n.º I-IV (Janeiro 2010). p. 441-459.

¹³⁴ Artigo 49.º, alínea “e” da Lei n.º 29/2013, 19 de Abril. p. 2278-2284. LEI n.º 29/2009. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

¹³⁵ Item 3 do artigo 1133.º. LEI n.º 117/2019. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 176 (13-09-2019). p. 36-65. [Consult. 27 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/117/2019/09/13/p/dre>.

¹³⁶ Artigo 49.º, alínea “c” da Lei n.º 29/2013, 19 de Abril. LEI n.º 29/2009. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

¹³⁷ **CONSTITUIÇÃO da República Portuguesa: Lei Constitucional n.º 1-2005, de 12 de Agosto**. 4.ª ed. – Coimbra: Almedina, 2017. ISBN 978-972-40-6867-1. p. 34.

¹³⁸ DECRETO-LEI n.º 314/78. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 248 (27-10-1978). p. 2256-2281. [Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/327823/details/normal?p_p_auth=mp5oS0aP.

¹³⁹ LEI n.º 133/99. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 201 (28-08-1990). p. 5943-5945. [Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/532453/details/maximized>.

mediação em qualquer fase, conforme o interesse do juiz, visando o melhor para o menor, juntamente com a anuência ou por requerimento dos interessados¹⁴⁰.

Como também no Decreto-lei n.º 314/78, de 27 de Outubro, que foi revogado pela Lei n.º 141/2015, de 08 de Setembro, na 14ª versão dele, sendo que mesmo diante das alterações realizadas, houve a manutenção da mediação no tema sobre tutela civil, em razão da importância e eficiência de tal mecanismo nesta seara.

Já o Decreto-lei n.º 486/99, de 13 de Novembro, que é o Código dos Valores Mobiliários, também menciona a mediação como opção de procedimento a ser adotado pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)¹⁴¹, e essa disposição também permaneceu no Novo Código, pelo Decreto-lei n.º 144/2019, 23 de Setembro, determinando sobre a mediação de conflitos e o procedimento de mediação¹⁴². Sendo que a Lei n.º 35/2018, de 20 de Julho, alterou as regras sobre a comercialização de produtos financeiros e a organização dos intermediários financeiros, tendo ainda a possibilidade do uso da mediação entre os investidores não profissionais perante os intermediários financeiros, os consultores para investimento e com as entidades gestoras de mercados regulamentados no Novo Código.¹⁴³

Em 2001, a Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho, que trata dos Julgados de Paz, legitimou a mediação em Portugal, estipulando-a na fase processual, que está em vigência há quase duas décadas e, teve a sua primeira alteração pela Lei n.º 54/2013, de 31 de Julho, sendo uma delas a adequação à Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. Nesse sentido, até o advento desta lei que revogou o artigo que conceituava a mediação como modalidade de RAL “privada, informal, confidencial, voluntária, não contenciosa”¹⁴⁴, tendo a participação direta das partes com o apoio dos mediadores para chegarem a um consenso amigável sobre o conflito. Embora atualmente não tenham tanta relevância na resolução dos conflitos consumeristas, os Julgados de Paz foram fundamentais para impulsionar a mediação, razão pela qual serão elucidados a seguir.

¹⁴⁰ Ideia do artigo 147.º D do Decreto-lei n.º 314/78. DECRETO-LEI n.º 314/78. **Diário da República I Série ...**, p. 2256-2281.

¹⁴¹ DECRETO-LEI n.º 486/99. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 265 (13-11-1999). p. 7968-8040. [Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/682983/details/maximized>.

¹⁴² Artigos 33.º e 34.º do Decreto-lei n.º 144/2019. DECRETO-LEI n.º 144/2019. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 182 (23-09-2019). p. 2-264. [Consult. 27 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/144/2019/09/23/p/dre>.

¹⁴³ LEI n.º 35/2018. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 139 (20-07-2018). p. 3272-3665. [Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/35/2018/07/20/p/dre/pt/html>.

¹⁴⁴ Artigo 35.º, item 1 da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. LEI n.º 78/2001. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 161 (13-07-2001). p. 4267-4274. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/388220/details/maximized>.

Os Julgados de Paz são regidos pelos princípios da simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual¹⁴⁵, além de estarem expressos na Constituição da República Portuguesa¹⁴⁶. São considerados como uma justiça de aproximação ao cidadão, neste quesito similar aos Juizados Especiais no Brasil, sendo uma justiça simples¹⁴⁷, um meio alternativo que não compõe a estrutura dos tribunais e nem dos Tribunais Municipais do Estatuto Judiciário de 1962¹⁴⁸.

Assim, os Julgados de Paz são considerados como “tribunais dotados de características de funcionamento e organização próprias”¹⁴⁹ e além disso julgam causas que não excedam 15 mil euros de natureza cível e não englobam as questões nas áreas de família, sucessão e trabalhista.

Considera como partes as pessoas singulares, as coletivas representadas pelos seus mandatários e com poderes específicos para tal fim, e outras entidades com personalidade jurídica. Além disso a presença de advogado, advogado-estagiário ou solicitador é facultativa¹⁵⁰, sendo obrigatória a do advogado na fase recursal e quando a parte for “cega, surda, muda, analfabeta, desconhecadora da língua portuguesa ou por qualquer outro motivo, que a coloque em uma posição de inferioridade”.¹⁵¹

A forma de atuação dos Julgados de Paz é pelo consenso entre as partes através da conciliação, mediação ou decisão proferida pelo Juiz de Paz, tendo a aplicação dos princípios gerais e do serviço de mediação com as sessões de pré-mediação e de mediação, caso haja a concordância dos interessados¹⁵².

Sendo que na sessão de pré-mediação, a finalidade é explicar a mediação para as partes e, caso tenham a concordância, haverá a sessão de mediação. Na discordância, o Juiz de Paz será comunicado e haverá a designação da audiência de julgamento.¹⁵³ Tendo acordo na sessão de mediação, este será reduzido a termo e homologado pelo Juiz de Paz com *status* de sentença.

¹⁴⁵ *Idem – Ibidem.*

¹⁴⁶ Artigo 209.º [...] 2. Podem existir tribunais marítimos, tribunais arbitrais e julgados de paz. 3. A lei determina os casos e as formas em que os tribunais previstos nos números anteriores se podem constituir, separada ou conjuntamente, em tribunais de conflitos. **CONSTITUIÇÃO da República Portuguesa...**, p. 72.

¹⁴⁷ Ideia do Relatório Anual de 2002 do Conselho dos Julgados de Paz. RELATÓRIO Anual de 2002. **Conselho dos Julgados de Paz** [Em linha]. [Consult. 24 Jul. 2020]. p. 05. Disponível em <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.mj.pt/ficheiros/Relatorios/Relatorio2002.pdf>.

¹⁴⁸ Ideia do Relatório Anual de 2002 do Conselho dos Julgados de Paz. *Idem – Op. Cit.* p. 03.

¹⁴⁹ DIREÇÃO-GERAL da Política de Justiça. **Resolução de Litígios de Julgado de Paz** [Em linha]. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <https://www.dgpj.mj.pt/sections/home>.

¹⁵⁰ Ideia do artigo 38.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. LEI n.º 78/2001. **Diário da República I Série...**, p. 4267-4274.

¹⁵¹ Ideia do artigo 38.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. LEI n.º 78/2001. *Idem – Ibidem.*

¹⁵² Ideia dos artigos 16.º, 49.º, 50.º e 51.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. *Idem – Ibidem.*

¹⁵³ Ideia dos artigos 49.º e 50.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. *Idem – Ibidem.*

Sem consenso entre os interessados ou que seja parcial, o Juiz de Paz será informado para que a audiência de julgamento seja marcada.¹⁵⁴

Nos Julgados de Paz há ainda a presença dos mediadores, que são “profissionais independentes”¹⁵⁵ e habilitados para realizarem a pré-mediação, bem como a sessão de mediação, sendo um terceiro imparcial e neutro entre os interessados, que atenderam os requisitos¹⁵⁶ elencados na lei.¹⁵⁷ A remuneração¹⁵⁸ será conforme a quantidade de processos mediados, independente das sessões realizadas, porém a estipulação do valor compete ao membro do Governo na área da justiça, não tendo ajuda de custo e nem de deslocamento.¹⁵⁹

Além disso, pode-se recorrer da sentença proferido pelo Juiz de Paz na audiência de julgamento para o Tribunal pertencente à mesma comarca do Julgado de Paz, cujo valor mínimo seja “metade do valor da alçada do tribunal de 1.ª instância”¹⁶⁰, que corresponde a € 2.500 (dois mil e quinhentos) euros.

Atualmente há cerca de 25 Julgados de Paz, conforme o Relatório Anual de 2018 do Conselho de Julgados de Paz, abrangendo 61 Conselhos, sendo interessante notar que em Lisboa 17% dos processos distribuídos são finalizados com a mediação. Já nas Terras de Bouro correspondem a 37%, o maior percentual apresentado na última estatística, que refere-se ao mês de outubro de 2019¹⁶¹. Além disso, com as alterações da Lei n.º 54/2013, de 31 de Julho, passou-se a admitir os procedimentos cautelares “para garantir a efetividade do direito ameaçado”¹⁶².

Após a Lei dos Julgados de Paz, surgiu a Lei n.º 21/2007, de 12 de Junho, que introduziu a mediação no direito penal como uma alternativa ao sistema tradicional penal para os crimes

¹⁵⁴ Ideia do artigo 56.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. *Idem – Ibidem.*

¹⁵⁵ Ideia do artigo 30.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. *Idem – Ibidem.*

¹⁵⁶ Artigo 31.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. Requisitos – “O mediador tem de reunir os seguintes requisitos: a) Ter mais de 25 anos de idade; b) Estar no pleno gozo dos seus direitos civis e políticos; c) Possuir licenciatura; d) Ter frequentado e obtido aproveitamento em curso ministrado por entidade formadora certificada pelo Ministério da Justiça, nos termos da Lei da Mediação, aprovada pela Lei n.º 29/2013, de 19 de abril; e) Não ter sofrido condenação nem estar pronunciado por crime doloso; f) Ter o domínio da língua portuguesa”. *Idem – Ibidem.*

¹⁵⁷ Ideia dos artigos 31.º e 351.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. *Idem – Ibidem.*

¹⁵⁸ A remuneração do mediador, independe do tempo das sessões de mediação, do número de sessões realizadas ou do desempenho em co-mediação, sendo: 110 euros quando o processo for concluído por acordo das partes alcançado através da mediação; 90 euros, quando as partes não chegarem a acordo na mediação, e 25 euros por cada sessão de pré-mediação efetuada. **DIREÇÃO-GERAL da Política de Justiça DGPJ** [Em linha]. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <https://www.dgpj.mj.pt/sections/home>.

¹⁵⁹ Ideia do artigo 36.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. LEI n.º 78/2001. **Diário da República I Série...**, p. 4267-4274.

¹⁶⁰ **DIREÇÃO-GERAL da Política de Justiça DGPJ** [Em linha]. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <https://www.dgpj.mj.pt/sections/home>.

¹⁶¹ **CONSELHO** dos Julgados de Paz [Em linha]. [Consult. 28 Jan. 2020]. Disponível em http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/ficheiros/Estatisticas/2019/CJP_2019-10.pdf.

¹⁶² *Idem – Ibidem.*

de pequena e média criminalidade.¹⁶³ A origem da mediação penal foi a partir do artigo 10.º da Decisão-Quadro n.º 2001/220/JAI, de 15 de março, do Conselho da União Europeia, que trata sobre o estatuto da vítima no processo penal.¹⁶⁴

Sendo importante destacar que o Observatório Permanente da Justiça Portuguesa do Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra em 2001 e, a Comissão de Estudo e Debate da Reforma do Sistema Prisional em 2004 recomendaram o uso da mediação.¹⁶⁵

Assim, houve o primeiro projeto-piloto de mediação penal de adultos em 2004, que fora denominado “Projecto Porto”¹⁶⁶, resultado da parceria entre a “Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto com a Procuradoria-Geral Distrital do Porto e, o Departamento de Investigação e Acção Penal (DIAP) do Porto”.¹⁶⁷

A introdução da mediação no direito penal foi em decorrência dos resultados positivos que já estavam ocorrendo com o uso da mediação nas searas dos conflitos em outros ramos do direito, como a familiar, e isso visa fornecer uma alternativa ao sistema punitivo através de uma execução penal menos repressiva com a resolução do conflito entre a vítima e seu agressor por meio da mediação, o que contribui na ressocialização do ofensor, bem como na pacificação social e na desjudiciarização¹⁶⁸ da ação penal quando a vítima e o agressor consentem na fase de inquérito ou no curso da ação penal na opção da mediação como solução do litígio.

Assim, a utilização da mediação nas entidades privadas como RAL iniciou-se em Portugal em 1999 pelo Decreto-lei n.º 146/99, de 4 de Maio, sendo que na UE ocorreu quase dez anos depois pela Diretiva n.º 2008/52/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, tendo ainda a previsão dos conflitos transfronteiriços e do Código de Conduta Europeu para Mediadores no Livro Verde. Nessa cronologia, a Lei n.º 29/2009, de 29 de Junho transpôs esta Diretiva ao inserir a mediação no processo de inventário, sendo que a mediação na seara cível e comercial só foi prevista em um instrumento legislativo próprio em 2013, pela

¹⁶³ Ideia do artigo 2.º da Lei n.º 21/2007: refere-se aos crimes com procedimento de queixa ou de acusação particular, e exclui os crimes de natureza pública. LEI N.º 21/2007. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 112 (12-06-2007). p. 3798-3801. [Consult. 25 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/639130/details/maximized>.

¹⁶⁴ *Idem* – **Ibidem**.

¹⁶⁵ SANTOS, Artur Jorge Costa dos – **A Mediação Penal e o Princípio da Oportunidade** [Em linha]. Lisboa: Universidade Autónoma de Lisboa, 2012. 137 f. Dissertação de Mestrado em Ciências Jurídico-Criminais. p. 72. [Consult. 25 Jul. 2020]. Disponível em <http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/159/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%2c%20Artur%20Santos.pdf>.

¹⁶⁶ *Idem* – **Ibidem**.

¹⁶⁷ *Idem* – **Op. Cit.** p. 72 e 73.

¹⁶⁸ COSTA, José de Faria – Diversão (Desjudiciarização) e Mediação: que rumos? In **Separata do Vol. LXI do Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 1986. ISBN 972-97584-8-4. p. 12-13.

Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. Em seguida, a Diretiva n.º 2013/11/UE, de 21 de Maio de 2013 foi a que destacou a RALC, principalmente para dar credibilidade à mediação e sua transposição ocorreu pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro.

Diante do realce às principais legislações comunitárias e portuguesas, percebe-se que a mediação foi sendo prevista e inserida no contexto da UE e de Portugal para dar clareza, facilidade e importância a esse método autocompositivo. Além disso, houve certa atenção e interesse dos legisladores na estruturação e implementação extrajudicial deste método alternativo de resolução de conflitos na seara do direito de consumo. Nesse viés, será que Portugal consagrou o uso da mediação como alternativa ao Judiciário? Será que o Brasil seguiu os mesmos passos legislativos e avanços? As respostas serão devidamente explicadas *a posteriori*.

1.1.2. No Brasil

A Carta Constitucional do Império de 1824, resultante das Ordenações Filipinas, já previa a mediação como prática antecedente ao processo judicial, a ser executada pelo Juiz de Paz¹⁶⁹, e por influência da América Latina, retorna nos anos 90.¹⁷⁰ Na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o juiz de paz recuperou a função jurisdicional, porém sem efetividade na prática e assim passou a ter utilidade apenas para a celebração de casamentos¹⁷¹.

Analisando o contexto da Constituição Federal de 1988 considerada como o marco no final do século XX por ter instalado o Estado Social no contraste ao atuante liberalismo econômico dos séculos XVIII, XIX e XX, que consolidou o Estado Democrático de Direito,¹⁷² norteou o exercício da cidadania com a busca pela efetivação da justiça através do Judiciário, com a esperança que solucionaria as desordens do dia a dia, o que ocasionou uma intensificação das demandas amparadas pelo Estado.¹⁷³ Nesse viés, a justiça social passou a orientar a ordem econômica, incluso os direitos do consumidor.

¹⁶⁹ Artigo 162 da Constituição de 1824: “Haverá juizes de paz, os quais serão eleitos pelo mesmo tempo e maneira por que se elegem os vereadores das Câmaras. Suas atribuições e distritos serão reguladas por lei”. WATANABE, Kazuo – **Modalidade de Mediação**. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, 2003. ISBN 858557271X. p. 44.

¹⁷⁰ Ideia de Andrea Maia, Angela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez. ALMEIDA, Tania [org.] – **Mediação de Conflitos...**, p. 49.

¹⁷¹ WATANABE, Kazuo – **Modalidade de Mediação...**, p. 44.

¹⁷² Ideia de Gustavo Henrique Baptista Andrade. ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista – A Mediação e os meios alternativos de resolução de conflitos. **Revista Fórum de Direito Civil...**, p. 93-108.

¹⁷³ Ideia de Gustavo Henrique Baptista Andrade. *Idem* – **Ibidem**.

Além disso, a nova ordem constitucional preconiza o amplo acesso à prestação jurisdicional, bem como sua celeridade, inserida através da emenda constitucional n.º 45 em 2004¹⁷⁴. A mediação passou a ser o método não adversarial, que efetiva a concretização do Princípio de Acesso à Justiça, disposto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, cuja “lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”¹⁷⁵. A mediação passou a ser a “condutora da produção do Direito transmoderno”¹⁷⁶.

Dessarte, em decorrência do excesso de demandas judiciais, o CPC criou o Sistema Multiportas, oriundo da Universidade de Harvard pelo professor Frank Ernest Arnold Sander, em Massachusetts, visão norte-americana sobre resolução de disputas fora dos tribunais. Assim, a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 29 de Novembro, consagrou a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário, juntamente com a promulgação do CPC e com a Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Julho, que trata da mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e a autocomposição com a administração pública, possibilitaram a construção desse sistema com uma mudança no paradigma da cultura de justiça no país.¹⁷⁷

O CNJ é um órgão de fundamental importância para a administração da justiça, tendo como função a elaboração de relatórios anuais referentes à atividade jurisdicional, bem como elaborar recomendações, visando a efetividade da prestação jurisdicional. Criado pela Lei n.º 11.364, de 26 de Outubro de 2006, após a sua inserção na Constituição Federal, pela emenda constitucional n.º 61, de 11 de novembro de 2006, em decorrência da emenda constitucional n.º 45 de 2004, intitulada Reforma do Judiciário, com atribuições de controle da atividade administrativa, financeira e disciplinar da magistratura.¹⁷⁸

As diretrizes estabelecidas na Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro, influenciou o CPC, que inovou com a inclusão da mediação e da conciliação no Judiciário como vias alternativas ao processo judicial, tendo ainda estipulado o Princípio do Estímulo à Solução

¹⁷⁴ ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 26.

¹⁷⁵ *Idem* – **Op. Cit.** p. 23.

¹⁷⁶ WARAT, Luis Alberto – **O ofício do mediador**. Vol. 1. Florianópolis: Habitus, 2001. ISBN 8588283069. p. 192.

¹⁷⁷ CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da – Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (*collaborative law*): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 1980-7791. Vol. 259 (Set. 2016), p. 471-489.

¹⁷⁸ Informações do artigo 92 da Constituição Federal. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 53.

por Autocomposição¹⁷⁹, com seções específicas para os conciliadores e mediadores judiciais, bem como as audiências de conciliação e mediação.

Na implementação dessas diretrizes haverá a centralização das estruturas judiciárias, a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, com acompanhamento estatístico¹⁸⁰. Porém, Ricardo Goretti ressalta que as “medidas extrajudiciais de fomento à prevenção e resolução de conflitos, lamentavelmente, não foram contempladas pela Política, fato que reduz as possibilidades de consagração do seu objetivo essencial”¹⁸¹.

O Supremo Tribunal Federal, por ser a suprema Corte do Brasil, órgão máximo do Poder Judiciário, não está sujeito ao controle exercido pelo CNJ, nos moldes da decisão a respeito do assunto.¹⁸² Nesse sentido, o CNJ criou o Programa Justiça em Números desde 2004, que divulga a realidade dos tribunais, por meio de relatórios que contém a estrutura e os litígios, bem como os indicadores e as análises da gestão judiciária.¹⁸³

Em 2011, foi apresentado no Senado Federal o Projeto de Lei n.º 517, em 25 de Agosto de 2011, “[...] que institui e disciplina o uso da mediação como instrumento para prevenção e solução consensual de conflitos”¹⁸⁴. Após a aprovação na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania foi encaminhado para a Câmara dos Deputados como Projeto de Lei n.º 7.169/2014, que após a devida anuência no processo legislativo brasileiro, transformou-se na Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho.¹⁸⁵

Em 2018, houve 28.294.977 casos novos no Judiciário brasileiro, excluído os processos do Supremo Tribunal Federal (STF), englobando os Tribunais Superiores, 1ª e 2ª instâncias, juizados especiais, turmas recursais e turmas regionais de uniformização, sendo que 78.612.151 estão pendentes, 29.484.094 sentenciados e 31.693.127 baixados.¹⁸⁶ Já em 2019, foram

¹⁷⁹ *Idem* – **Op. Cit.** p. 288.

¹⁸⁰ Artigo 2º da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro. RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça** [Em linha]. p. 1-10. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf. p. 2.

¹⁸¹ GORETTI, Ricardo – **Mediação e Acesso à Justiça...**, p. 194.

¹⁸² PELUSO, Cezar relat. – Acórdão do **Supremo Tribunal Federal** com o número 3.367-1, de 13 de Abril de 2005 [Em linha]. [Consult. 09 Set. 2020]. Disponível em <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=363371>.

¹⁸³ CONSELHO Nacional de Justiça – **Painéis CNJ** [Em linha]. [Consult. 9 Set. 2020]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opensoc.htm?document=qvw_1\painelcnj.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true.

¹⁸⁴ SENADO Federal. **Projeto de Lei do Senado n.º 517/2011**. [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=3415140&ts=1594025424538&disposition=inline>.

¹⁸⁵ *Idem* – **Ibidem**.

¹⁸⁶ CONSELHO Nacional de Justiça – **Justiça em Números 2018** [Em linha]. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opensoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

30.214.346 casos novos, tendo 77.096.939 pendentes, que totalizaram 31.713.638 sentenciados e 35.384.976 baixados.¹⁸⁷ Esses dados demonstram o aumento do número de processos judiciais, que tramitam por ano na justiça brasileira, fruto de uma cultura adversarial em oposição à pacificação social, e por isso a mediação a partir de 2018 passou a ser estudada nos cursos de direito como matéria obrigatória¹⁸⁸.

Já em Portugal a estatística dos Tribunais judiciais de 1ª instância em relação à duração média da data da entrada do processo judicial até a decisão final registrou em 2018 o período de 15 meses e em 2019 foram 12 meses para as ações cíveis.¹⁸⁹ No tocante às ações executivas cíveis apontou 51 meses em 2018 e 53 meses em 2019.¹⁹⁰ A análise dos processos cíveis novos no panorama da justiça foram 279.912, tendo 278.482¹⁹¹ finalizados em 2019. Isso evidencia como a cultura da litigiosidade instalada no Brasil impacta e acarreta prejuízos à nefasta administração da justiça, sendo que o próprio CNJ já demonstrou que o Poder Público e suas entidades que compõem a Administração Pública encontram-se no rol de maiores litigantes do país, que são o Instituto Nacional do Seguro Social com 22,33%; a Caixa Econômica Federal com 8,50%; a Fazenda Nacional com 7,45%; a União Federal com 6,97%; o Banco do Brasil S/A. com 4,24% e o Estado do Rio Grande do Sul com 4,24%.¹⁹² Por isso que os meios alternativos para solucionar os conflitos é uma necessidade diante do caos demonstrado no Judiciário brasileiro.

Assim, a mediação no Brasil já estava prevista na Carta Constitucional do Império em 1824, sendo que a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabeleceu como princípio fundamental o acesso à justiça, que foi reiterado como inovação e norma principiológica no CPC juntamente com a previsão de seções específicas para a mediação. A Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro, corroborou com o avanço e uso deste método no Judiciário e extrajudicialmente sob o escopo do Princípio do Estímulo à Solução por

¹⁸⁷ CONSELHO Nacional de Justiça – **Justiça em Números 2019** [Em linha]. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em

https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

¹⁸⁸ Resolução CNE/CES n.º 5/2018, oriunda do Parecer n.º 635/2018, homologado pela Portaria n.º 1.351/2018 do Ministério da Educação. **PORTAL do Ministério da Educação** [Em linha]. [Consult. 15 Fev. 2021]. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/docman/dezembro-2018-pdf/104111-rces005-18/file>.

¹⁸⁹ ESTATÍSTICAS da Justiça – Duração Média dos Processos (tribunais judiciais 1ª instância). **Direção-Geral da Política de Justiça** [Em linha]. [Consult. 6 Abr. 2021]. Disponível em <https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Duracao-media-de-processos.aspx>.

¹⁹⁰ *Idem* – **Ibidem**.

¹⁹¹ ESTATÍSTICAS da Justiça – Panorama Justiça Cível 1ª instância. **Direção-Geral da Política de Justiça** [Em linha]. [Consult. 6 Abr. 2021]. Disponível em https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Panorama_Justica_Civel.aspx.

¹⁹² CONSELHO Nacional de Justiça – **Os 100 maiores litigantes** [Em linha]. [Consult. 6 Abr. 2021]. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/orgaos-federais-e-estaduais-lideram-100-maiores-litigantes-da-justica/>.

Autocomposição, embora a Lei de Mediação só tenha sido promulgada em 2015 (Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho). Nesse viés, pode-se perguntar: será que o consumidor brasileiro aderiu a este método autocompositivo como solução extrajudicial nos conflitos consumeristas? Esta resposta será esclarecida adiante.

1.2. Conceito e características da mediação

Em 2008, a Diretiva n.º 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008 conceituou a mediação como:

“um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador. Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado-Membro”¹⁹³.

Nesse viés, a Lei Geral da Mediação de Portugal, promulgada em 2013, define mediação 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 conflito”¹⁹⁴. Sendo uma definição sucinta, que compreende a mediação pública e privada.

Depreende ainda deste conceito várias características da mediação como a fundamental importância do mediador neste procedimento com a finalidade de aproximar as partes para que possam iniciar um diálogo, que poderá culminar em um consenso sobre o caso em si; a importância do Princípio da Voluntariedade, pois a mediação não é um processo obrigatório para o consumidor em Portugal e nem no Brasil; que poderá ser realizada pelo sistema público de mediação ou pelas entidades privadas, que serão mais detalhadas adiante.

Na visão de Carlos Esplugues e Silvia Barona Vilar, a mediação passou a ser considerada “como a estrela mais brilhante no firmamento dos meios alternativos de resolução de litígios”¹⁹⁵. Entretanto, Jacqueline Nolan-Haley enfatiza um outro ângulo sobre esta questão, pois acredita que a “[...] quebra da confidencialidade, acordos não cumpridos, participantes de má-fé, ausência de indicação de conflitos de interesses pelo mediador ou prestação, pelo

¹⁹³ Artigo 3.º, alínea “a” da Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008. DIRETIVA 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 6.

¹⁹⁴ Artigo 2.º, alínea “a” da Lei n.º 29/2013, de 19 Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

¹⁹⁵ BARONA, Silvia; ESPLUGUES, Carlos – *ADR mechanisms and their incorporation into global justice in the twenty-first century: some concepts and trends*. Cambridge: Intersentia, 2014. ISBN 9781780681199. p. 41.

mesmo, de informações incorretas [...] interpenetrações da mediação com outros institutos”¹⁹⁶ enfraquecerão a mediação.

Apenas para comparação, no processo judicial as partes apresentam-se como opoentes, sendo que um terceiro imparcial decidirá o litígio por elas, ao passo que na mediação, a pacificação social é alcançada de forma mais genuína, uma vez que os próprios envolvidos terão a possibilidade da consecução de um acordo, inexistindo ganhador e vencedor, como ocorre no Judiciário. Por isso que Jacqueline Nolan-Haley acredita que o sucesso da mediação está com as partes, se agirem com boa-fé e sigilo.¹⁹⁷

Considerando a importância dos Julgados de Paz na evolução histórica da mediação em Portugal, embora atualmente não há essa relevância, pertinente elucidar a definição que havia no artigo 35.º, item 1, revogado pela Lei n.º 54/2013, de 31 de 13 de Julho:

“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 activa e directa, são auxiliadas por um mediador a encontrar, por si próprias, uma solução negociada e amigável para o conflito que as opõe”¹⁹⁸.

O sistema de mediação penal português apresenta a seguinte definição de mediação, como:

“um processo informal e flexível, conduzido por um terceiro imparcial, o mediador, que promove a aproximação entre o arguido e o ofendido e os apoia na tentativa de encontrar activamente um acordo que permita a reparação dos danos causados pelo facto ilícito e contribua para a restauração da paz social”¹⁹⁹.

Neste conceito, é clara a importância da atuação do ofendido com o arguido para que o acordo possa ser realizado. Além disso, o mediador é fundamental, assim como o sigilo absoluto por todos os participantes sobre o que fora falado e mostrado nas sessões de mediação. Sendo por isso que Dário Moura Vicente explica que “a mediação é, assim, um meio de auto-regulação de litígios, ainda que com o auxílio de um terceiro”²⁰⁰.

Já a Lei de Mediação do Brasil, conceitua mediação como “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e

¹⁹⁶ NOLAN-HALEY, Jacqueline – *Mediation: the best and worst of times*. **Jornal Cardozo de Resolução de Conflitos**. Vol. 16. (2015), p. 734-735.

¹⁹⁷ *Idem* – ***Ibidem***.

¹⁹⁸ Artigo 35.º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. Lei n.º 78/2011. **Diário da República I Série...**, p. 4267-4274.

¹⁹⁹ Lei n.º 21/2007, de 12 de Junho. **Diário da República I Série...**, p. 3798-3801.

²⁰⁰ VICENTE, Dário Moura – **A Diretiva sobre a Mediação em Matéria Civil e Comercial e a sua Transposição para a Ordem Jurídica Portuguesa**. Vol. III. Coimbra: Almedina, 2010. ISBN 978-972-40-4148-3. p. 100.

estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”²⁰¹. Nesta definição está expresso que o mediador não possui poder decisório, pois compete aos envolvidos no conflito.

Segundo João Paulo Remédio Marques, mediação é “a solução do conflito que opõe as partes é assim uma solução amigável e concertada”²⁰². Nesse viés, Cátia Marques Cebola define que “[...] intervenção de uma terceira pessoa cujo objetivo é facilitar o diálogo entre as partes em confronto por forma a que elas próprias possam construir a solução tida por ambas como a ideal para o seu problema”²⁰³. Lúcia Fátima Barreira Dias Vargas acrescenta que a mediação “[...] visa proporcionar um espaço de diálogo e de investigação dos problemas e das motivações dos participantes, para que os mediados alcancem uma clara compreensão do conflito e dos reais interesses a serem satisfeitos”²⁰⁴. Rossana Martingo Cruz destaca que “além das partes se sentirem no domínio ao longo de todo o procedimento, há ainda o carácter de confidencialidade, a celeridade e ainda a economia de custos”²⁰⁵.

Já Águida Arruda Barbosa conceitua mediação como um “[...] método fundamentado, por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente, treinada, ensina os mediados a despertarem seus recursos pessoais para que consigam transformar o conflito”²⁰⁶. Ademais, considera que a “[...] mediação atua no nascedouro do conflito e sua abrangência ultrapassa os limites de eventual acordo que possa a vir a ser celebrado entre os litigantes, porque seu tempo é o futuro”²⁰⁷.

Lília Sales define que no procedimento da mediação, o mediador “[...] encoraja e facilita a resolução de uma disputa, evitando antagonismos, porém sem prescrever a resolução”²⁰⁸. Nesse sentido, afirma ainda que o primeiro objetivo da mediação é a resolução do dissenso, sendo o acesso à justiça e a paz social decorrentes da inclusão social que há na mediação.²⁰⁹

²⁰¹ Artigo 1º, parágrafo único da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 769.

²⁰² MARQUES, João Paulo Remédio Marques – **Acção Declarativa à Luz do Código Revisto**. 3.ª ed. Coimbra: editora Coimbra, 2011. ISBN 9789723219043. p. 45.

²⁰³ CEBOLA, Cátia Marques – **Resolução Extrajudicial de Litígios – Um novo caminho, a costumada justiça**. Coimbra: editora Coimbra, 2008. ISBN 978-65-87719-05-4. p. 67.

²⁰⁴ VARGAS, Lúcia Fátima Barreira Dias – **Julgados de Paz e Mediação: uma nova face da justiça**. Coimbra: Almedina, 2006. ISBN 9789724028910. p. 55.

²⁰⁵ CRUZ, Rossana Martingo – **Mediação Familiar: Limites Materiais dos Acordos e o seu Controlo pelas Autoridades**. Coimbra: editora Coimbra, 2011. ISBN 9789723218886. p. 32.

²⁰⁶ BARBOSA, Águida Arruda – Estado da Arte da Mediação Familiar Interdisciplinar no Brasil. **Revista Brasileira de Direito de Família**. Porto Alegre: Lex Magister. ISSN 2358-3223. N.º 40 (Mar. 2007), p. 140-151.

²⁰⁷ BARBOSA, Águida Arruda – **Construção dos Fundamentos Teóricos e Prático do Código de Família Brasileiro**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2007. 153 f. Tese de Doutoramento em Direito.

²⁰⁸ SALES, Lília Maia de Moraes – **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004. ISBN 9788573086737. p. 23.

²⁰⁹ *Idem* – **Op. Cit.** p. 24.

À luz de tais ponderações, a mediação é um procedimento informal, voluntário, flexível, cujo poder decisório compete às partes, sendo imprescindível o sigilo e a boa-fé dos participantes nas sessões, além da importância e da responsabilidade do mediador para restabelecer a comunicação entre os mediandos.

1.3. Principais vantagens e desvantagens

Primeiramente, haverá a identificação das vantagens, e posteriormente as desvantagens da mediação. Na visão de Mauro Cappelletti, a mediação é “[...] capaz de produzir resultados que, longe de serem de ‘segunda classe’, são melhores, até qualitativamente, do que os resultados do processo contencioso”²¹⁰. Nesse sentido, Kazuo Watanabe afirma que a mediação é o “[...] método para se dar tratamento mais adequado aos conflitos de interesses que ocorrem na sociedade. A redução dos processos será uma resultante necessária do êxito de sua adoção”²¹¹.

Como aponta Ruben Bahamonde Delgado, “o principal inconveniente que pode ser atribuído à mediação está relacionado à possível burocracia, porque se for frustrada, sempre será necessário recorrer à Justiça”²¹². Lado outro, considera como vantagem a suspensão dos prazos de caducidade e de prescrição desde o início da mediação, bem como do acordo ser formulado pelas partes e assim “[...] evita a frustração de estar prestes a obter uma decisão de um terceiro que pode não ter percebido quais interesses conflitantes estão por trás da disputa”²¹³. Destaca ainda a importância de divulgar “[...] a média duração dos procedimentos de mediação em tempo e número de reuniões, a relação entre o sacrifício e benefício das partes [...] o custo de mediação e monitoramento [...] mostrando a sua vantagem para a população”²¹⁴.

Conquanto, a resolução de litígios em instâncias extrajudiciais proporciona e assegura certa igualdade da parte vulnerável e com inexperiência jurídica, que é o consumidor, em relação à outra parte, pessoa singular ou coletiva. Sendo que em 1985, na 106ª Sessão Plenária

²¹⁰ CAPPELLETTI, Mauro – Os Métodos Alternativos de solução de conflito no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. ISSN 0100-1981. Ano 19, n.º 74 (Abr. 1994), p. 90.

²¹¹ WATANABE, Kazuo – A política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. In **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Campus Jurídico, 2014. ISBN 978-85-5505-390-0, p. 3

²¹² BAHAMONDE, Ruben – Os Princípios Estruturantes da Mediação em Portugal. **Galileu – Revista de Direito e Economia**. Lisboa: Universidade Autónoma de Lisboa. ISSN 2184-1845. Vol. XIX (Jul. 2018), p. 152

²¹³ *Idem – Ibidem*.

²¹⁴ *Idem – Op. Cit.* p. 153.

da Organização das Nações Unidas (ONU), na Resolução n.º A/RES/39/248, de 16 de Abril de 1985, intitulada de Diretrizes para a Proteção do Consumidor das Nações Unidas, estabeleceu a importância da proteção ao consumidor, pela “[...] adoção de políticas públicas e leis adequadas à realidade do mercado”²¹⁵, tendo relevância como o documento internacional que estabeleceu o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor a nível mundial.

Outra vantagem conquistada pela mediação refere-se à executividade do acordo celebrado pelas próprias partes e isso acarreta certa predisposição das mesmas em querer cumpri-lo voluntariamente. Esse ponto é de extrema importância para os conflitos transfronteiriços intracomunitários pacificados pela mediação, porque acarreta certa confiança e efetividade na administração da justiça, sendo que essa eficácia na aplicação das normas materiais referentes ao direito do consumidor não é verificada no Judiciário, em razão do valor reduzido das demandas nesta área²¹⁶.

Na visão de Dulce Lopes e Afonso Patrão, a finalidade é de “[...] adequação e complementariedade, porquanto é um modo de procura de uma solução que se quer justa para certos litígios, que não substitui [...] o recurso ao sistema judiciário”²¹⁷. Cátia Marques Cebola destaca que “[...] nem sempre a mediação será a solução mais adequada para a resolução de litígio [...] recorrendo aos Tribunais pode obter uma indenização de quantia superior aos danos verificados [...] ou em situações em que há um claro desequilíbrio de forças entre as partes”²¹⁸.

Manuel Pereira Barrocas destaca como vantagens da mediação a “[...] obtenção de uma solução mais eficaz para o conflito, porque moldada pelas partes, e a melhor preservação de uma relação futura das partes”²¹⁹. Nesse sentido, Luiz Gustavo Meira Moser e Gonçalo da Cunha Ferreira esclarecem sobre a “[...] possibilidade de o âmbito da mediação poder ser ampliado ou restringido consoante a vontade das partes; [...] proteger o direito em múltiplas jurisdições e [...] preservação do relacionamento contratual e manutenção dos vínculos”²²⁰.

²¹⁵ SANTANA, Héctor Valverde – Proteção Internacional do Consumidor: necessidade de harmonização da legislação. **Revista de Direito Internacional**. Brasília: Uniceub. ISSN 2237-1036. Vol. 11, n.º 1 (2014), p. 56.

²¹⁶ CARVALHO, Jorge Moraes; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 16.

²¹⁷ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 10.

²¹⁸ CEBOLA, Cátia Marques – **La Mediación**. Madrid: Marcial Pons, 2013. ISBN 9788415664413. p. 67.

²¹⁹ BARROCAS, Manuel Pereira – **Manual de Arbitragem**. 2.ª ed. Coimbra: Almedina, 2013. ISBN 978-9724039831. p. 68.

²²⁰ MOSER, Luiz Gustavo Meira; FERREIRA, Gonçalo da Cunha – Conflitos no âmbito da propriedade intelectual e a via da mediação. **Revista de Arbitragem e Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 1679-6462. Vol. 40, ano 11 (Jan. 2014), p. 313-318.

Nesse problema transversal sobre a aplicação eficaz dos direitos do consumidor, Marco B. M. Loos²²¹ e Naomi Creutzfeldt²²² destacam que a RALC não será tão eficiente como o Judiciário da Alemanha, em razão dos tribunais deste Estado-Membro serem eficientes e tratarem prontamente os casos apresentados.

Em contrapartida, o Reino Unido que integrava a UE, apresenta um Judiciário demorado e com elevado custo para as partes. Por isso, dependendo do lapso temporal para sentenciar um processo pelo Judiciário de cada Estado-Membro da UE, a RALC será o meio mais eficaz, rápido e com custo baixo para os litígios que abrangerem as relações de consumo.²²³

Segundo Mariana França Gouveia, Nuno Garoupa e Pedro Magalhães, no ano de 2012, nos meses de Junho a Setembro houve uma pesquisa em Portugal para o Estudo Justiça Económica com a participação de 3.418 empresas entrevistadas, sendo que 83% afirmaram que preferem recorrer ao RALC ao invés do Judiciário.²²⁴

Já no Brasil, a incorporação dos mecanismos alternativos de solução de conflitos no Brasil possibilitou a inclusão desse assunto como política pública, o que resultou na criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)²²⁵, onde ocorrem as sessões e audiências de conciliação e de mediação, como também atendimentos e orientações aos cidadãos sobre seus direitos e deveres.²²⁶ Nesse sentido, o CNJ criou um guia como orientação aos tribunais para implantação do CEJUSC²²⁷. Além disso, houve a incorporação da mediação nas Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação cadastradas nos tribunais estaduais e federais, bem como disciplina curricular nas faculdades e universidades do curso de direito.

A Ordem dos Advogados do Brasil contribuiu com a propagação da mediação para a classe ao criar Comissões Temáticas sobre Mediação, além de seminários, congressos e preparação de mediadores nos moldes estabelecidos pelo CNJ. Sendo ainda uma defensora ativa

²²¹ LOOS, Marco B. M. - Aplicação dos direitos do consumidor através de ADR em detrimento do direito do consumidor. **Revista Europeia de Direito Privado**. Amsterdã: Faculdade de Direito Privado. ISSN 0928-9801. N.º 24 (2016), p. 61-79.

²²² Os europeus recorrem ao Judiciário quando o valor for acima de € 500 euros. CREUTZELDT, Naomi – Implementação da Diretiva ADR do Consumidor. **Revista de Direito Europeu do Consumidor e Mercado - EuCML**..., p. 169-175.

²²³ *Idem* – **Ibidem**.

²²⁴ GOUVEIA, Mariana França; GAROUPA, Nuno; MAGALHÃES, Pedro – **Justiça Económica em Portugal – Factos e Números**. Lisboa: Almedina, 2013. ISBN 9789898424938. p. 215-2020.

²²⁵ Ideia de Andrea Maia, Angela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez. ALMEIDA, Tania [org.] – **Mediação de Conflitos**..., p. 51.

²²⁶ Artigo 8º da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro. RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça**..., p. 4-5.

²²⁷ CONSELHO Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial: orientação para instalação de CEJUSC** [Em linha]. Brasília: Conselho Nacional de Justiça. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf>.

na inclusão da conciliação, mediação e arbitragem como disciplinas obrigatórias nos cursos acadêmicos de direito.

Importante ressaltar que no Estado do Rio de Janeiro houve a criação da Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM) e da Câmara de Mediação de Conflitos, já no Estado do Rio Grande do Sul a Casa da Mediação, o Pacto Nacional da Advocacia pelos Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos pela Ordem dos Advogados do Brasil.²²⁸ Nesse sentido, a mediação passou a ser uma opção, além do Judiciário brasileiro, para os consumidores que passaram a enxergá-la como solução dos próprios conflitos através de um diálogo na busca do consenso.

Ainda em relação ao Brasil, o CPC dispôs sobre a audiência preliminar de conciliação ou de mediação para que as partes tentem uma autocomposição e mesmo que não tenham tido acordo ou a realização desta audiência, o juiz tentará no decorrer do processo judicial a autocomposição, porém é indispensável a presença do advogado ou de um defensor público.²²⁹ Nesse sentido, tanto a Lei de Mediação de Portugal²³⁰ como a do Brasil²³¹ dispõe sobre a presença do advogado nas sessões de mediação.

Mariana França Gouveia ressalta a importância da função do advogado na mediação para contribuir na autocomposição das partes, além do incentivo ao método RAL, sem estar em uma postura combativa, sendo que a aceitação da mediação pelo causídico contribui na inserção deste método na cultura social.²³²

Srdan Simac destaca as vantagens da mediação para o advogado, pois contribui com o reconhecimento profissional em razão da rapidez e da satisfação do cliente, afasta o risco da decisão judicial adversa, tendo ainda a possibilidade de escolher o mediador, utilizando novas técnicas no exercício da profissão.²³³

²²⁸ Ideia de Andrea Maia, Angela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez. ALMEIDA, Tania [org.] – **Mediação de Conflitos...**, p. 51.

²²⁹ “Artigo 334. [...] §4º A audiência não será realizada: I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual; II - quando não se admitir a autocomposição. [...] §9º As partes devem estar acompanhadas por seus advogados ou defensores públicos. Artigo 359. Instalada a audiência, o juiz tentará conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem”. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 316 e 319.

²³⁰ Artigo 18.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

²³¹ Artigos 10 e 26 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2. São Paulo: Rideel, 2019. ISBN 9788533954434. p. 770-771.

²³² GOUVEIA, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 53-54.

²³³ SIMAC, Srdan – Advocacia e Mediação. In **A Mediação em Ação**. Coimbra: Mediarcom, 2009. ISBN 978-972-798-263-9. p. 61-65.

Ricardo Goretti enaltece os obstáculos que há na propagação da mediação, sendo o “[...] informativo-educacional”²³⁴, que refere-se à falta de informação sobre o método RAL para a sociedade e advogados, considerando que é recente esta disciplina na grade curricular do curso de direito no Brasil. Há também a “[...] jurídico-cultural (motivado pelo império da cultura da judicialização sobre a pacificação consensual de conflitos)”²³⁵. Kazuo Watanabe enfatiza a importância de “[...] tentar desenvolver cada núcleo comunitário em torno das ideias da pacificação social, senão todos esses projetos de mediação e de conciliação acabarão virando formalismo”²³⁶.

Semelhante ao CPC do Brasil, o Código de Processo Civil de Portugal estabelece que o juiz, em qualquer fase processual, poderá remeter a ação judicial para a mediação visando que as partes cheguem a um acordo, havendo suspensão da instância.²³⁷ Além dessa semelhança entre os institutos, há ainda no CPC do Brasil²³⁸ e na Lei de Mediação portuguesa²³⁹, o que corrobora ainda mais com essa similitude, que as próprias partes poderão requerer ao juiz, que aja a suspensão do processo judicial para que ocorra a tentativa da autocomposição extrajudicial. Sendo que qualquer parte poderá recusar este método RAL em respeito ao Princípio da Voluntariedade.

Nesse contexto em relação à aplicação da mediação, Francesco Cernelutti destaca, que “[...] a experiência tem demonstrado, sem embargo, que não poucas vezes [a autocomposição] se degenera em insistências excessivas e inoportunas de juízes [ou conciliadores] preocupados bem mais em eliminar o processo que em conseguir a paz justa entre as partes”²⁴⁰.

Por outro lado, semelhante ao que há na Alemanha que prevê uma mediação prévia obrigatória, como em alguns Estados-Membros da UE, antes da parte acessar o Judiciário, terá que comparecer em uma sessão de mediação, sendo um “[...] pressuposto processual, uma condição de admissibilidade da ação”²⁴¹.

²³⁴ GORETTI, Ricardo – **Mediação e Acesso à Justiça...**, p. 26.

²³⁵ *Idem* – **Ibidem**.

²³⁶ WATANABE, Kazuo – **Modalidade de Mediação...**, p. 49.

²³⁷ Artigo 273.º da Lei n.º 41/2013, 26 de Junho. LEI n.º 41/2013. **Diário da República I Série...**, p. 3518-3665.

²³⁸ Artigos 359 e 694 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 319 e 344.

²³⁹ Artigo 16 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. *Idem* – **Op. Cit.** p. 770.

²⁴⁰ CARNELUTTI, Francesco – **Instituições do Processo Civil**. Vol. 2. São Paulo: Classic Book, 2000. ISBN 8587484044. p. 75.

²⁴¹ GOUVEIA, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 65-66.

Nesse viés, já houve algumas decisões judiciais no Brasil no âmbito dos Juizados Especiais²⁴² em relação às ações consumeristas, que o autor da ação recorresse à plataforma “www.consumidor.gov.br” de âmbito nacional e gratuito, implementada pelo Decreto n.º 8.573/2015, de 19 de Novembro, que já foi alterado pelo Decreto n.º 10.197/2020, de 2 de Janeiro, sendo uma forma rudimentar de inteligência artificial, que possibilita a negociação e o diálogo direto entre o consumidor e o fornecedor, antes de judicializar o conflito²⁴³. Essa questão desencadeia a discussão sobre a violação ao direito fundamental do acesso à justiça, uma vez que o juiz condiciona um método RAL antes do processo judicial. Esta plataforma será detalhada em outros tópicos.

Isto posto, diante dos apontamentos apresentados pela doutrina portuguesa e brasileira sobre as vantagens e as desvantagens da mediação é possível reconhecer que há mais vantagens por proporcionarem resultados qualitativos, sendo a característica da voluntariedade dos envolvidos em aceitarem tal método autocompositivo, que estabelece a parcela da responsabilidade de cada um perante o acordo entabulado e isso resulta na maioria das vezes no seu cumprimento; além de ser um método alternativo que possibilita rapidez, eficiência e baixo custo em relação ao Judiciário.

2. OS CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO EM PORTUGAL E NO BRASIL

O direito do consumidor é considerado como um direito fundamental em Portugal e no Brasil, sendo um direito de terceira geração da categoria dos transindividuais e, por isso, denominado de direito de solidariedade e da fraternidade. Diante disso, passou a ser um ramo de relevância, em razão do crescimento dos conflitos de consumo, e em ambos os países o consumidor é visto de modo presumido como a parte vulnerável na relação com os fornecedores de produtos e prestadores de serviço. Interessante ressaltar que em Portugal, por causa da criação do bloco econômico, essa proteção tornou-se indispensável.

²⁴² “[...] Examinando os autos, tem-se que a parte autora não postulou requerimento na via administrativa/extrajudicial para solução do conflito pela plataforma www.consumidor.gov.br. Referida plataforma, utilizada para a interlocução direta entre consumidores e empresas, para a solução de conflitos de consumo, pela internet, tem índice de 80% de resolutividade dos registros, e possui prazo médio de resposta das empresas às demandas em cerca de 7 (sete) dias”. CORDOVIL, Maria Dolores Giovani juíza – Sentença do Juizado Especial Cível, Criminal e da Fazenda Pública da Comarca de Belo Horizonte/MG com o número 9050444.08.2019.813.0024, de 5 de Setembro de 2019 [Em linha]. [Consult. 20 Out. 2020]. Disponível em <http://www.tjmg.jus.br/data/files/DE/14/62/70/68F3D610796871D6A04E08A8/Sentenca%20Jesp.pdf>.

²⁴³ DECRETO n.º 8.573/2015. **Planalto** [Em linha]. (19-11-2015). [Consult. 1 Fev. 2021]. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm.

Paulo Valério Dal Pai Moraes elenca as formas de vulnerabilidade do consumidor, que são a “[...] técnica²⁴⁴, jurídica²⁴⁵, fática²⁴⁶ e informacional^{247”}²⁴⁸, além de considerar também as vulnerabilidades política ou legislativa²⁴⁹ e a biológica ou psíquica²⁵⁰. Nesse contexto, Alberto do Amaral Júnior explica a questão da vulnerabilidade do consumidor, que está presente na relação “[...] porque não dispõe dos conhecimentos técnicos necessários para a elaboração dos produtos ou para a prestação dos serviços no mercado. Por essa razão [...] não está em condição de avaliar corretamente, o grau de perfeição dos produtos e serviços”²⁵¹. Assim, acrescenta Juliana Pereira da Silva que “[...] na prática, traduz-se na insuficiência, na fragilidade do consumidor se manter imune a práticas lesivas sem a intervenção auxiliadora de órgãos ou instrumentos para sua proteção”²⁵².

Nesse contexto da vulnerabilidade, Jorge Moraes Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho ressaltam a questão das diferenças da efetividade das normas de direito do consumidor nos Estados-Membros da UE e que este assunto está diretamente relacionado com a garantia do acesso à justiça pelos consumidores. Destacam ainda a peculiaridade do objeto do litígio no conflito de consumo, que trata do cumprimento ou não de uma norma, como

²⁴⁴ “A vulnerabilidade técnica refere-se à ausência de conhecimentos específicos do consumidor em relação às características do produto ou serviço que está adquirindo, ficando sujeito a vontade dos fornecedores, tendo como única garantia a confiança na boa-fé da outra parte”. MARQUES, Cláudia Lima – **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 4.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. ISBN 9788520322505. p. 320.

²⁴⁵ “A vulnerabilidade jurídica é a falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia”. *Idem* – **Op. Cit.** p. 322-323.

²⁴⁶ “A vulnerabilidade fática ocorre quando, em determinados mercados, somente existem um ou poucos fornecedores e o consumidor, na impossibilidade de ter seu direito de escolha respeitado, fica sujeito a estes, fornecedores. decorre da superioridade econômica do fornecedor ou daquela decorrente de monopólio ou da essencialidade do serviço”. BESSA, Leonardo Roscoe – **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor: análise crítica da relação de consumo**. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. ISBN 9788520335086. p. 40.

²⁴⁷ “A vulnerabilidade informacional é a vulnerabilidade básica do consumidor, intrínseca e característica deste papel na sociedade. Essa vulnerabilidade merece uma atenção especial, pois na sociedade atual são de grande importância a aparência, a confiança, a comunicação e a informação”. BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe – **Manual de Direito do Consumidor**. 2.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. ISBN 9788520342862. p. 117.

²⁴⁸ MORAES, Paulo Valério Dal Pai – **Código de Defesa do Consumidor – O princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais – interpretação sistemática do Direito**. 3.^a ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. ISBN 9788573485974. p. 152.

²⁴⁹ “A vulnerabilidade política ou legislativa, identifica a ausência ou debilidade de poder do consumidor em relação ao *lobby* dos fornecedores nas casas parlamentares e demais autoridades públicas, pressionando para aprovação de leis favoráveis a seus interesses”. MIRAGEM, Bruno – **Curso de Direito do Consumidor**. 6.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. ISBN 9788520368541. p. 130.

²⁵⁰ “A vulnerabilidade biológica ou psíquica identifica-se como sendo a que caracteriza o consumidor frente as modernas técnicas de marketing adotadas pelos fornecedores, e seus efeitos sobre a decisão de consumir, do consumidor”. *Idem* – **Ibidem**.

²⁵¹ AMARAL JÚNIOR, Alberto do – A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo. **Revista do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 1415-7705. Vol. 6. (Abr. 1993), p. 28.

²⁵² SILVA, Juliana Pereira da [Coord.] – **Manual de Direito do Consumidor**. 4.^a ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. ISBN 9788585820688. p. 77.

também da prática abusiva cometida pelo agente econômico, além de haver nenhum liame afetivo entre as partes.²⁵³

Esses doutrinadores expõem que “[...] o mercado, o poder político e os tribunais não funcionam de forma adequada nas relações de consumo”²⁵⁴. Nessa lógica, Fernando Manuel Martins Viana enaltece sobre o poder que os agentes econômicos possuem para influenciar e controlar o mercado.²⁵⁵ Sendo, por isso, conforme Paulo Duarte, que o consumidor é a parte vulnerável na relação e isso tem que ser considerado, “[...] porque o mercado não se regula a si próprio”²⁵⁶.

A Constituição da República Portuguesa (Lei n.º 86/76, de 10 de Abril) já estabelecia essa proteção em seu artigo 60.º desde 1982, como direito fundamental, através da 1ª revisão constitucional pela Lei Constitucional n.º 1/82, de 30 de Setembro, sendo que este artigo já sofreu mais duas alterações²⁵⁷. Assim estabelece que “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”²⁵⁸. Além de proibir a publicidade oculta, indireta ou dolosa, reconhecendo legitimidade processual às associações dos consumidores.²⁵⁹ Sendo que a proteção aos direitos dos consumidores é considerada pela Constituição da República Portuguesa como um dos objetivos da política comercial.²⁶⁰

A Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto, foi a 1ª legislação portuguesa que tratava sobre a defesa do consumidor, bem como seus direitos, conceitos e meios de defesa. Em 31 de Julho de 1996, ela foi revogada pela Lei n.º 24/96²⁶¹, de 31 de Julho e, mesmo após 10 alterações, continua em vigor, sendo que a última foi pelo recente Decreto-Lei n.º 109 G/2021, de 10 de Dezembro. Nessas modificações realizadas, houve certa expansão do quadro dos consumidores, além da

²⁵³ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 16-45.

²⁵⁴ *Idem* – **Op. Cit.** p. 46.

²⁵⁵ VIANA, Fernando Manuel Martins – **A Resolução Alternativa de Litígios e as Tecnologias de Informação e Comunicação**. Braga: Universidade do Minho, 2015. 148 f. Dissertação de Mestrado em Direito e em Informática. p. 35.

²⁵⁶ DUARTE, Paulo – A Chamada Arbitragem Necessária de Litígios de Consumo no Domínio dos Serviços Públicos Essenciais: âmbito, natureza e aspectos processuais. **Centro de Direito de Consumo**. Coimbra: Faculdade de Direito. ISSN 1646-0375. N.º 21 (Set. 2016), p. 452-469.

²⁵⁷ LEI Constitucional n.º 1/82. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 227 (30-09-1982). p. 3135-3206. [Consult. 29 Jan. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/375254/details/maximized>.

²⁵⁸ Artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa. LEI n.º 86/76. **Diário da República I Série...**, p. 738-775.

²⁵⁹ Artigo 60.º, itens 2 e 3 da Constituição da República Portuguesa. **CONSTITUIÇÃO da República Portuguesa...**, p. 53.

²⁶⁰ Artigo 99.º, alínea “e” da Constituição da República Portuguesa. *Idem* – **Op. Cit.** p. 72.

²⁶¹ LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 176 (31-07-1996). p. 2184-2189. [Consult. 28 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/24/1996/07/31/p/dre/pt/html>.

inclusão das cláusulas gerais, da venda à distância, da responsabilidade civil do produtor, dentre outros acréscimos.

Assim a definição de consumidor pela Lei de Defesa do Consumidor de Portugal (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho) é “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”²⁶².

A Diretiva n.º 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, define consumidor como “uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”²⁶³, sendo fornecedor a “pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”²⁶⁴. Já na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que transpõe esta Diretiva, apresenta uma definição semelhante, sendo consumidor a “[...] pessoa singular”²⁶⁵ e o agente económico como “[...] pessoa singular ou coletiva, pública ou privada”²⁶⁶.

Por outro lado, Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho destacam o impasse de encontrar um conceito uniforme de consumidor nas legislações de Portugal e internacional por mera “[...] opção política”²⁶⁷, dando importância à definição dada pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, por ser o parâmetro para as outras normas²⁶⁸, por ter 26 anos de vigência.

Nesse sentido, a lei portuguesa estabelece que esses direitos englobam a qualidade dos bens e serviços, a proteção da saúde e da segurança física, a formação e a educação para o consumo, a proteção dos interesses económicos, a prevenção e a reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais, a proteção jurídica e a participação na definição legal e administrativa dos seus direitos e interesses pelos representantes.²⁶⁹

²⁶² Artigo 2.º, item 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

²⁶³ Artigo 4.º, alínea “a” da Diretiva n.º 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013. DIRETIVA n.º 2013/11/UE. **EUR-Lex Jornal...**, p. 70.

²⁶⁴ Artigo 4.º, alínea “b” da Diretiva n.º 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2013. *Idem – Ibidem.*

²⁶⁵ Artigo 3º, alínea “d” da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

²⁶⁶ Artigo 3º, alínea “e” da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. *Idem – Ibidem.*

²⁶⁷ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 24.

²⁶⁸ *Idem – Ibidem.*

²⁶⁹ Artigo 3.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

Diante desse contexto, o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor foi criado em 1983, pela Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto (Defesa do Consumidor em Portugal), com personalidade jurídica e autonomia administrativa²⁷⁰ para viabilizar a defesa dos direitos do consumidor, além de adotar medidas que possibilitem a proteção desses direitos. Tendo ainda a função de informar e apoiar as associações de defesa do consumidor²⁷¹. Esta lei foi revogada pela nova lei orgânica do Instituto, que era o Decreto-Lei n.º 195/93 e passou a ser denominado como Instituto do Consumidor (IC), sendo uma “[...] pessoa colectiva pública dotada de autonomia administrativa e tutelada pelo Ministro do Ambiente e Recursos Naturais”²⁷². A sua extinção decorreu com o surgimento do Direcção-Geral do Consumidor (DGC), que passou a tratar deste assunto.

Maria Cristina Portugal aponta que na época da criação do Instituto do Consumidor, a defesa do consumidor estava nascendo. Além disso ressalta que o IC exercia as funções de uma associação de consumidores, como reivindicar direitos, denunciar abusos, mediar conflitos; e de um organismo público, pois exercia sanções, executava “[...] políticas de proteção do consumidor e interlocutor privilegiado, nacional e comunitário, para a execução”^{273, 274}.

Assim, Cátia Marques Cebola complementa tal assunto com o conceito de conflitos de consumo, como a “[...] aquisição de bens, serviços ou direitos destinados a uso não profissional e fornecidos, prestados ou transmitidos”²⁷⁵ pelo “[...] profissional”²⁷⁶ que exerce uma atividade econômica ou por “[...] organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos”²⁷⁷.

Em relação ao Brasil, o Código de Defesa do Consumidor completará 32 anos de vigência no dia 11 de Setembro de 2022, sendo o precursor na elaboração e sistematização de um código,

²⁷⁰ LEI n.º 29/81. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 192 (22-08-1981). p. 2179-2182. [Consult. 6 Ago. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/575922>.

²⁷¹ Artigo 15.º da Lei n.º 29/81. *Idem* – **Ibidem**.

²⁷² Artigo 1.º da Decreto-Lei n.º 195/93. DECRETO-LEI n.º 195/93. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 120 (24-05-1993). p. 2848-2852. [Consult. 6 Ago. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/283525>.

²⁷³ CARVALHO, Jorge Morais; GOUVEIA, Mariana França [Org.] – Introdução. In **Conflitos de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2006. ISBN 978-9724027661. p. 14.

²⁷⁴ *Idem* – **Ibidem**.

²⁷⁵ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

²⁷⁶ *Idem* – **Ibidem**.

²⁷⁷ *Idem* – **Ibidem**.

que antecedeu Portugal, entretanto já havia certos movimentos consumeristas na Europa e nos Estados Unidos nas décadas anteriores aos anos 70.²⁷⁸

A proteção ao consumidor brasileiro iniciou-se em 1970, entretanto em 1974 foi criado o Conselho de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro²⁷⁹ e em 1976 houve a criação da Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre, a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor em Curitiba e o Sistema Estadual de Proteção do Consumidor em São Paulo, que em 1978, passou a ser o primeiro órgão de defesa do consumidor, que foi o Procon/SP o pioneiro da criação do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon)²⁸⁰. Em 1985 criou-se o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, que passou a ser o Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor ligado à Secretaria Nacional de Direito Econômico, que em 2012 passou a ser a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)²⁸¹ pertencente ao Ministério da Justiça²⁸², tendo a competência de coordenar a política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)²⁸³.

Nesse contexto, a Constituição da República Federativa do Brasil estabeleceu a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental²⁸⁴, além de considerá-lo como princípio geral da atividade econômica²⁸⁵. Além disso, estipulou o prazo de cento e vinte dias para que o Código de Defesa do Consumidor fosse elaborado²⁸⁶ e define consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”²⁸⁷, inclusive que abrange “a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”²⁸⁸. Referindo-se também como fornecedor a pessoa física e jurídica, de

²⁷⁸ MEDEIROS, Lúcia Maria de – **O Direito do Consumidor. Estudo dos Princípios na Perspectiva do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2019. 133 f. Dissertação de Mestrado em Direito. p. 32.

²⁷⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio – **Programa de Direito do Consumidor**. 5.^a ed. São Paulo: Atlas, 2019. ISBN 9788597022407. p. 19.

²⁸⁰ BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de – **Manual de Direito do Consumidor**. 4.^a ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. ISBN 9788585820688. p. 27.

²⁸¹ Criado pelo Decreto n.º 7.738/2012, de 28 de Maio. MINISTÉRIO da Justiça e Segurança Pública. **O que é Senacon**. [Consult. 2 Dez. 2020]. Disponível em <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon>.

²⁸² BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e – **O Código Brasileiro de Proteção do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1992. p. 3.

²⁸³ Regulamentado pelo Decreto n.º 2.181/1997, de 20 de Março, para estabelecer as normas gerais das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor. DECRETO n.º 2.181/97. **Planalto** [Em linha]. (20-03-1997). [Consult. 3 Dez. 2020]. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm.

²⁸⁴ Artigo 5º, inciso XXXII da Constituição da República Federativa do Brasil. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 23.

²⁸⁵ Artigo 170, inciso V da Constituição da República Federativa do Brasil. *Idem* – **Op. Cit.** p. 77.

²⁸⁶ Artigo 48 dos Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição da República Federativa do Brasil. *Idem* – **Op. Cit.** p. 100.

²⁸⁷ Artigo 2º da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. *Idem* – **Op. Cit.** p. 648.

²⁸⁸ Artigo 2º, parágrafo único da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. *Idem* – **Ibidem**.

natureza jurídica pública ou privada, sendo brasileira ou estrangeira, compreende nessa significação os “[...] entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”²⁸⁹.

Na visão de Luiz Antônio Nunes Rizzatto e Cláudia Lima Marques, “o legislador brasileiro aparenta ter feito a opção por um conceito mais objetivo, fixando como única característica restritiva a aquisição ou utilização do bem como destinatário final”²⁹⁰²⁹¹, sendo que o código considera como consumidor tanto a pessoa física como a pessoa jurídica, que é a diferença apresentada com a legislação da Alemanha e da França²⁹², bem como Portugal, pois consideram apenas a pessoa física. Nesse sentido, diante dessa dicotomia adotada no Brasil, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) em relação à incidência da vulnerabilidade será analisada perante cada caso concreto, seja para pessoa física ou jurídica²⁹³.

Nos dizeres de Ada Pellegrini Grinover, que destaca a aplicação do Código de Defesa do Consumidor para “[...] todos os interesses difusos e coletivos, e criando uma nova categoria de direitos ou interesses, individuais por natureza e tradicionalmente tratados apenas a título pessoal”²⁹⁴, sendo uma das autoras responsáveis pelo anteprojeto do código. Ressalta ainda que houve a influência da Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto de 1981 de Portugal, bem como da Diretiva n.º 84/450/CEE do Conselho, de 10 de Setembro de 1984 e da Diretiva n.º 85/374/CEE do Conselho, de 25 de Julho de 1985, além das influências das normas da Alemanha, do Canadá, do México e da Espanha²⁹⁵ na elaboração do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo Leonardo de Medeiros Garcia, o Código de Defesa do Consumidor “[...] constitui um microssistema jurídico multidisciplinar na medida em que possui normas que regulam todos os aspectos da proteção do consumidor”²⁹⁶. Nesse sentido, Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves acrescentam que “[...] é uma legislação típica da pós-

²⁸⁹ Artigo 3º da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. *Idem* – ***Ibidem***.

²⁹⁰ RIZZATTO, Luiz Antônio Nunes – **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 6.ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. ISBN 9788502118836. p. 292-293.

²⁹¹ MARQUES, Cláudia Lima – **Manual de Direito do Consumidor**. 3.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. ISBN 9788520334324. p. 111-112.

²⁹² MARQUES, Cláudia Lima – **Contratos no código de defesa do consumidor...**, p. 263.

²⁹³ SILVA, Juliana Pereira da [Coord.] – **Manual de Direito do Consumidor...**, p. 83.

²⁹⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini; [Et. al.] – **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 9.ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. ISBN 9788530982164. p. 795-796.

²⁹⁵ *Idem* – **Op. Cit.** p. 10.

²⁹⁶ GARCIA, Leonardo de Medeiros – **Código de Defesa do Consumidor Comentado Artigo por Artigo**. Salvador: Juspodivm, 2016. ISBN 978-8544211687. p. 640.

modernidade jurídica, e é fruto das novas exigências e preocupações sociais”²⁹⁷. Sendo que no viés da interdisciplinariedade, nos dizeres de Leonardo Garcia, “[...] o Código de Defesa do Consumidor outorgou tutelas específicas ao consumidor nos campos civil (arts. 8º a 54), administrativo (arts. 55 a 60 e 105/106), penal (arts. 61 a 80) e jurisdicional (arts. 81 a 104)”²⁹⁸.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor é um microssistema²⁹⁹ com características de direito público e privado, sendo ainda multidisciplinar, por dialogar com os outros ramos do direito, como administrativo, processo civil e civil. Por isso, nos dizeres de Cláudia Lima Marques, António Herman Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa, é uma “[...] norma de ordem pública e interesse social, indisponível e inafastável, que visa proteger o consumidor”³⁰⁰. Nesse viés, Mario Ferreira Monte aponta que “[...] foi o primeiro Código a surgir, principalmente se atendermos à sua ambiciosa estrutura, bem como à quantidade de normas que regulam todas as matérias atinentes ao consumidor”³⁰¹.

O Código de Defesa do Consumidor é uma norma principiológica, estruturado “[...] por um conjunto de princípios e regras”³⁰² para proteger o consumidor, nos dizeres de António Pinto Monteiro, abrangendo o Princípio do Protecionismo³⁰³, da Vulnerabilidade³⁰⁴, da Hipossuficiência do Consumidor³⁰⁵. Há ainda previsão de normas penais para fiscalizar e oferecer denúncia contra o fornecedor infrator.

Considerando que no modelo do liberalismo económico não há como assegurar o equilíbrio das forças na relação de consumo entre os consumidores e os fornecedores³⁰⁶, segundo Luís Manuel Teles Menezes Leitão, sendo necessária a intervenção estatal para equilibrá-la de forma material e processual, e por isso a Lei de Defesa do Consumidor em

²⁹⁷ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção – **Manual do Direito do Consumidor: direito material e processual**. 7.ª ed. Rio de Janeiro: editora Forense, 2018. ISBN 9788530978426. p. 4.

²⁹⁸ GARCIA, Leonardo – **Código de Defesa do Consumidor: doutrina e jurisprudência para atualização profissional**. 2.ª ed. Salvador: Juspodivm, 2020. ISBN 9788544226049. p. 2.

²⁹⁹ MEDEIROS, Lúcia Maria de – **O Direito do Consumidor. Estudo dos Princípios na Perspectiva do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor...**, p. 45.

³⁰⁰ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, António Herman; BESSA, Leonardo Roscoe – **Manual de Direito do Consumidor**. 3.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. ISBN 978-8520373682. p. 31-41.

³⁰¹ MONTE, Mario Ferreira – **Da Proteção Penal do Consumidor: o problema da (des)criminalização no incitamento ao consumo**. Coimbra: Almedina, 1996. ISBN 9789723223057. p. 82.

³⁰² MONTEIRO, António Pinto – A Defesa do Consumidor no limiar do século XXI. **Studia Iuridica**. Coimbra: Boletim da Faculdade de Direito de Coimbra. ISSN 0769-3362. N.º 73 (Ago. 2003), p. 39.

³⁰³ Artigo 1º da Lei n.º 8.078/1990, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 648.

³⁰⁴ Artigo 4º, inciso I da Lei n.º 8.078/1990, de 11 de Setembro. *Idem* – **Ibidem**.

³⁰⁵ Artigo 6º, inciso I da Lei n.º 8.078/1990, de 11 de Setembro. *Idem* – **Op. Cit.** p. 648.

³⁰⁶ LEITÃO, Luís Manuel Teles Menezes – **O Direito do Consumo: autonomização e configuração dogmática**. Vol. I. Coimbra: Almedina, 2002. ISBN 9789724016818. p. 13-14.

Portugal e no Código de Defesa do Consumidor no Brasil estão regidos por princípios que norteiam esta relação.

Nesse contexto, Cláudia Lima Marques esclarece que a partir do momento que passou a considerar como direito fundamental a proteção ao consumidor na Constituição da República Portuguesa e na Constituição Federativa do Brasil, houve assim “[...] a introdução no texto constitucional do direito do consumidor traz a esse direito garantia institucional de existência e efetividade”³⁰⁷, passando a ter força normativa constitucional.

2.1. Particularidades da relação consumidor-fornecedor/prestador de serviço

Diante da análise realizada com os conceitos estabelecidos pelos ordenamentos jurídicos de Portugal e do Brasil em relação aos componentes do direito do consumidor, além dos posicionamentos doutrinários, Cátia Marques Cebola acentua que o objeto desta relação geralmente corresponde a um baixo valor e isso reflete na ação judicial, que vulgarmente é considerada de forma imprópria como “[...] bagatela jurídica”³⁰⁸, mas isso não significa que o transtorno na vida do consumidor para solucionar o problema que houve com o produto ou com a prestação de serviço seja irrelevante. Sendo que este dilema demonstra que o acesso à justiça, “[...] pilar fundamental do Estado de Direito, vem sofrendo profundas transformações”³⁰⁹. Isso, porque em relação a esse baixo valor, o consumidor acaba tendo uma “[...] atitude passiva”³¹⁰ sobre essa questão e deixa de pleitear seu direito em função da “[...] morosidade da justiça comum, e seu alto custo, circunstâncias tais que sem dúvida desencorajam”³¹¹ e faz com que assumam tal dano.³¹²

Na relação que há entre consumidor com o prestador de serviço ou fornecedor de produto ou agente econômico, que são denominações estabelecidas pelos legisladores e doutrinadores, o consumidor é a parte vulnerável por ter “[...] carência de informação sobre qualidade, preços,

³⁰⁷ MARQUES, Cláudia Lima – **Manual de Direito do Consumidor...**, p. 45.

³⁰⁸ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

³⁰⁹ SILVA, Paula Costa e – **A nova face da justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias**. Coimbra: editora Coimbra editora, 2009. ISBN 9789723217513. p. 19.

³¹⁰ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

³¹¹ FILOMENO, José Geraldo Brito – **Direitos do Consumidor**. 15.^a ed. São Paulo: Atlas, 2018. ISBN 9788597017052. p. 283.

³¹² CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

crédito e outras características dos produtos e serviços”³¹³, além de ser a parte “[...] economicamente mais fraca e juridicamente menos experiente”³¹⁴, sendo este o brocardo do Princípio da Vulnerabilidade que “[...] tem por objetivo assegurar a igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo”³¹⁵, sendo isso que embasa a necessidade de proteção do consumidor.

Cátia Marques Cebola ressalta ainda que alguns prestadores de serviços ou fornecedores de produtos ou agentes econômicos poderão ter um departamento jurídico para serem auxiliados em suas relações jurídicas estabelecidas com os consumidores. Enquanto que estes estarão desassistidos no momento de celebrar um contrato, por desconhecimento dos seus próprios direitos.³¹⁶

Segundo Cláudia Lima Marques, os contratos estabelecidos em razão da relação de consumo deverão ser interpretados nos moldes do Código de Defesa do Consumidor, nesse sentido sendo “[...] à luz da função social do contrato e o primordial reconhecimento da existência do desequilíbrio de forças nas relações de consumo e a indispensável proteção do sujeito mais fraco e vulnerável de tal relação”³¹⁷.

Assim, os Tribunais Portugueses e Brasileiros vem decidindo, como no caso da consumidora brasileira que teve o pedido de cobertura da cirurgia de mamoplastia bilateral negado pela operadora de plano de saúde. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça embasou a decisão do recurso especial concedendo este direito com fulcro “[...] a partir das desigualdades havidas entre as partes contratantes, a harmonia das relações de consumo e o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”³¹⁸ e, por isso era inviável que a consumidora tivesse o conhecimento de todos os procedimentos inclusos no contrato firmado. Além disso, a linguagem técnico-científica é ininteligível para qualquer leigo, sendo que a cirurgia requerida não está expressa no rol taxativo da Agência Nacional de Saúde, que elenca

³¹³ GRINOVER, Ada Pellegrini; [Et. al.] – **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor...**, p. 7.

³¹⁴ CEBOLA, Cátia Marques – *Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português*. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

³¹⁵ BENJAMIN, Herman relat. – Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 586.316, de 19 de Março de 2009 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=683195&tipo=0&nreg=200301612085&SeqCgrm=aSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20090319&formato=PDF&salvar=false>.

³¹⁶ CEBOLA, Cátia Marques – *Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português*. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 13-49.

³¹⁷ MARQUES, Cláudia Lima – **Manual de Direito do Consumidor...**, p. 116.

³¹⁸ ANDRIGHI, Nancy relat. – Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 1876630, de 11 de Março de 2021 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202001255040&dt_publicacao=11/03/2021.

a Classificação Internacional de Doenças (CID) que não estarão amparadas pela assistência das operadoras de planos de saúde.

Nesse viés, o Superior Tribunal de Justiça reconheceu a responsabilidade de todos os fornecedores na relação de consumo e, por isso, negou-lhes provimento ao recurso interposto, pois baseou-se na solidariedade existente entre eles e no reconhecimento da vulnerabilidade da consumidora.³¹⁹ Como também no julgamento que tratou da abusividade da operadora de plano de saúde em limitar o número e a periodicidade das sessões de terapia ocupacional prescritas devidamente pelo médico, que a consumidora deveria realizar em seu tratamento, concedendo-lhe este direito.³²⁰

Nessa perspectiva, o Supremo Tribunal de Justiça fundamentou a sua decisão no Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor diante da obrigatoriedade da construtora portuguesa em reparar os defeitos ocorridos em decorrência da obra realizada, além de considerar devido o pedido de indenização, que culminou, ainda, na responsabilidade solidária entre o empreiteiro e a construtora.³²¹ No mesmo sentido, a construtora foi obrigada a indenizar o consumidor português, que após a negativa da mesma em refazer a obra, houve a contratação de outra empresa para que realizasse a reforma da fachada do edifício, em decorrência da urgência e do iminente perigo em causar algum acidente.³²² Em outro caso, à luz do dever de informação, uma instituição financeira foi obrigada a indenizar a consumidora portuguesa em decorrência da falta de esclarecimentos em relação às cláusulas contratuais e isso resultou em um montante que a mesma deveria pagar ao banco em 24 horas. Entretanto, foi demonstrado nos autos que não houve o devido esclarecimento sobre a incidência das taxas de juros na celebração do contrato entre as partes.³²³

³¹⁹ BELLIZZE, Marco Aurélio relat. – Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 1591803, de 12 de Fevereiro de 2021 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201902900031&dt_publicacao=12/02/2021.

³²⁰ ANDRIGHI, Nancy relat. – Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 1846108, de 5 de Fevereiro de 2021 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201902172835&dt_publicacao=05/02/2021.

³²¹ OLIVEIRA, Nuno Manuel Pinto relat. – Supremo Tribunal de Justiça com número 4288/16.7T8FNC.L1.S2, de 10 de Dezembro de 2019 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/2ee84c911d0934f3802584cd003bc766?OpenDocument&Highlight=0,consumidor>.

³²² ABREU, Oliveira relat. – Supremo Tribunal de Justiça com número 1066/14.1T8PDL.L1.S1, de 17 de Outubro de 2019 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/3e2a2bc59fa9b83f80258496005c5518?OpenDocument&Highlight=0,consumidor>.

³²³ REGO, Lopes do relat. – Supremo Tribunal de Justiça com número 1961/13.5TVLSB.L1.S1, de 4 de Maio de 2017 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em

Em relação aos preceitos normativos, a lei portuguesa estipulava o prazo de um ano para a qualidade do bem móvel não consumível e o mínimo de cinco anos para bem imóvel³²⁴, revogado pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril. Previa ainda o direito de reparação do dano, que poderá ser a reparação ou substituição do bem adquirido ou a redução do valor pago ou a resolução do contrato celebrado entre o consumidor e a empresa terá que ser realizado em trinta dias para o bem móvel e em um ano para o bem imóvel, a contar da ciência do consumidor³²⁵. Caso contrário, o direito de reparação caducará, mesmo havendo denúncia se transcorrido seis meses.³²⁶ Hoje a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho prevê apenas o direito à indenização dos danos patrimoniais e não patrimoniais, independente da culpa do fornecedor³²⁷.

Já no Brasil, o prazo é menor, sendo de trinta dias para bens não duráveis e de noventa dias para bens duráveis, a contar da constatação pelo consumidor do defeito, sendo que após trinta dias desta reclamação, o consumidor poderá optar em substituir o produto ou a restituição do valor do pagamento ou a sua redução. Uma vez que o prazo decadencial inicia-se com a ciência do consumidor sobre o vício no produto ou no serviço prestado.³²⁸

Tanto em Portugal como no Brasil o direito de reparação do dano causado ao consumidor por produto defeituoso ou pela péssima qualidade da prestação do serviço independe da culpa do fornecedor³²⁹, sendo que o código brasileiro elenca ainda o fabricante, o produtor, o construtor nacional ou estrangeiro e o importador, bem como as origens dos defeitos, como do projeto, da fabricação, da construção, da montagem, das fórmulas, da manipulação, da apresentação, da conservação do produto ou por falta de informações sobre o manuseamento do bem.³³⁰

Diante de tais posicionamentos doutrinários e jurisprudenciais, verifica-se que há dicotomia entre os ordenamentos jurídicos portugueses e brasileiros referente aos ditames estabelecidos para a defesa do direito do consumidor.

<http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/4ca953f4de03e9d6802581170053fb5b?OpenDocument>.

³²⁴ Artigo 4.º itens 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

³²⁵ Artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. *Idem – Ibidem*.

³²⁶ Artigo 12.º, item 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. *Idem – Ibidem*.

³²⁷ Artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. *Idem – Ibidem*

³²⁸ Artigo 26 da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 649.

³²⁹ Artigo 12.º, item 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

³³⁰ Artigo 12 da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 649.

2.2. Tutela jurídica do consumidor no ordenamento jurídico

Já em relação às tutelas do direito do consumidor verifica-se de modo imediato que há semelhanças nas disposições legislativas de Portugal e do Brasil. As normas previstas na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho de Portugal³³¹ e na Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro do Brasil³³² dispõem que os preceitos estabelecidos não poderão ser derogados pelos consumidores, do contrário será nulidade absoluta. Porém, em Portugal, o consumidor poderá optar pela continuidade do contrato³³³.

Além disso, há ainda a previsão da legitimidade do Ministério Público³³⁴³³⁵ para demandar na justiça visando a proteção dos direitos dos consumidores por serem considerados direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos. No Brasil, a Defensoria Pública pela assistência judiciária gratuita³³⁶ e, em Portugal, pelo Apoio Judiciário³³⁷ que possibilitam o acesso à justiça para os hipossuficientes. Há ainda em Portugal a Direção-Geral do Consumidor³³⁸ e a associação³³⁹ legalmente constituída com a finalidade da defesa desses direitos, além da previsão da acção popular³⁴⁰ a ser promovida pela associação de consumidor, sem fins lucrativos, que serão mais detalhadas no tópico a frente, sendo que este tipo de ação é denominada no Brasil como ação civil pública, que poderá ser instaurada pelo Ministério Público, Defensoria Pública, Entes Federativos, administração pública indireta e associação instituída há um ano com os fins estabelecidos em lei³⁴¹.

A Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, estabelece como defesa a ação inibitória para prevenir, corrigir e cessar as práticas lesivas, que violem a saúde e segurança física do consumidor, bem

³³¹ Artigo 10.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

³³² Artigos 51 e 53 da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 654.

³³³ Artigo 16.º, item 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

³³⁴ Artigos 13.º e 20.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. *Idem* – **Ibidem**.

³³⁵ Artigos 82, inciso I e 92 da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 657-658.

³³⁶ Artigos 5º, inciso LXXIV e 134 da Constituição Federal do Brasil. *Idem* – **Op. Cit.** p. 25.

³³⁷ Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho. LEI n.º 34/2004. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 177 (29-07-2004). p. 4802-4810. [Consult. 21 Dez. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/34/2004/07/29/p/dre/pt/html>.

³³⁸ Artigos 13.º, alínea “c” e 21.º, alínea “c” da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

³³⁹ Artigo 82, inciso IV da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 657.

³⁴⁰ Artigo 18.º, item 1, alínea “f” da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

³⁴¹ Artigo 5º da Lei n.º 7.347/1985, de 24 de Julho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 264.

como o uso de cláusulas gerais proibitórias e a realização de práticas comerciais proibitivas, tendo ainda a previsão legal de reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais em razão do fornecimento de bens defeituosos ou de prestação de serviços³⁴².

Segundo António Pinto Monteiro, integrante da Comissão do Anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor de Portugal em 2006, que teve como “[...] correspondência aos Códigos do Brasil em 1990, da França em 1993, e a Itália em 2005”³⁴³ já vigentes na época. Nesse sentido, o autor afirma que esta proteção é a “[...] defesa de quem é vítima de tais práticas ou técnicas, de quem está a mercê, pela sua situação de dependência ou de debilidade (económica, técnica, jurídica, cultural ou outra), da organização económica da sociedade”³⁴⁴. E assim, concluiu que “[...] os problemas não estão suficientemente delimitados nem as soluções convenientemente amadurecidas para poderem ser enclausuradas num código”³⁴⁵.

No Brasil, há ainda no Código de Defesa do Consumidor a previsão sobre o instituto da desconsideração da personalidade jurídica da sociedade que só poderá ser decretada por um juiz e em caso de “[...] abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito, violação dos estatutos ou do contrato social”³⁴⁶, assim como no caso de “[...] falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da personalidade jurídica provocados por má administração”³⁴⁷ ou que a “[...] personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores”³⁴⁸.

A desconsideração da personalidade jurídica é utilizada, segundo Arruda Alvim, em casos de “[...] utilização abusiva da pessoa jurídica, com o intuito de fugir à incidência da lei ou de obrigações contratuais, ou causar fraudulentamente danos a terceiros [...] e faça com que o ato, que apenas formalmente seria dela, seja imputado diretamente ao sócio”³⁴⁹. Nesse contexto, Ada Pellegrini Grinover corrobora com o apontamento sobre a questão do uso deste instituto, cuja “[...] eficácia e o mérito da desconsideração da personalidade jurídica dependem também de seu adequado emprego [...] sempre seja utilizada como fraude ou abuso com desvio da

³⁴² Artigos 10.º e 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

³⁴³ MONTEIRO, António Pinto – **Sobre o Direito do Consumidor em Portugal e o Anteprojeto do Código do Consumidor**. Almedina: Coimbra, 2006. p. 49.

³⁴⁴ MONTEIRO, António Pinto – **O Direito do Consumidor em Portugal**. Coimbra: Centro de Direito do Consumo, 2002. ISBN 972-32-1325-7. p. 131.

³⁴⁵ *Idem* – **Op. Cit.** p. 140.

³⁴⁶ Artigo 28 da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 651.

³⁴⁷ Artigo 28 da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. *Idem* – **Ibidem**.

³⁴⁸ Artigo 28, §5º da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. *Idem* – **Ibidem**.

³⁴⁹ ALVIM, Arruda – **Direito Comercial, coleção de estudos e pareceres**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985. ISBN 9788520321645. p. 173.

finalidade social da pessoa jurídica”³⁵⁰. Embora não possa ser decretada na mediação extrajudicial, o registro foi realizado em função da importância desse instituto.

Além disso, há ainda a inversão do ônus da prova que será também realizada a critério do juiz de direito no processo judicial, nos casos em que o consumidor apresente circunstâncias concretas que demonstrem a sua alegação para facilitar a própria defesa ou em razão da própria hipossuficiência diante do fornecedor ou prestador do serviço.³⁵¹

Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves destacam que o legislador brasileiro concedeu mais ênfase às normas processuais consumeristas coletiva em face das individuais e, por isso, “[...] não há, entretanto, uma ação específica e exclusiva à disposição do consumidor, como também não está previsto na Lei n.º 8.078/1990 um procedimento especialmente criado para a sua tutela individual”³⁵².

Segundo Cláudia Lima Marques, essa hipossuficiência está diretamente relacionada com a “[...] vulnerabilidade processual, caracterizando-se por ser uma dificuldade, uma deficiência do consumidor em produzir determinadas provas dentro de um processo judicial, mas que tal prova seria facilmente obtida pelo fornecedor”³⁵³.

Roberto Senise Lisboa explica que “[...] o consumidor não tem como demonstrar o nexo de causalidade para a fixação da responsabilidade do fornecedor, já que este é quem possui a integralidade das informações e o conhecimento técnico do produto ou serviço defeituoso”³⁵⁴, entretanto a hipossuficiência é relativa e, por isso, deverá ser comprovada diante do caso concreto³⁵⁵.

Nesse contexto, Humberto Theodoro Júnior destaca a importância e a finalidade do mecanismo da inversão do ônus da prova que é “[...] tutelar o consumidor, e deve ser aplicado até quando seja necessário para superar a vulnerabilidade do consumidor e estabelecer seu equilíbrio processual em face do fornecedor”³⁵⁶.

³⁵⁰ GRINOVER, Ada Pellegrini – Da Desconsideração da Pessoa Jurídica – Aspectos de Direito Material e Processual. **Revista Jurídica do Ministério Público do Estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte: De Jure. ISSN 2316-6959. Vol. 6 (Maio 2006), p. 63.

³⁵¹ Artigo 6º, inciso VIII da Lei n.º 8.078/90, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 648.

³⁵² TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção – **Manual do Direito do Consumidor...**, p. 545.

³⁵³ MARQUES, Cláudia Lima – **Manual de Direito do Consumidor...**, p. 99.

³⁵⁴ LISBOA, Roberto Senise – **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001. ISBN 9788520329511. p. 37.

³⁵⁵ THEODORO JÚNIOR, Humberto – **Direitos do Consumidor**. 9.ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. ISBN 9788530935719. p. 11.

³⁵⁶ *Idem* – **Op. Cit.** p. 59-60.

No mesmo sentido, Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves asseveram que a inversão do ônus da prova cuja “[...] finalidade de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores no processo civil, sendo de suma importância para a defesa individual e coletiva dos consumidores em juízo”³⁵⁷.

De tudo isso, conclui-se que a legislação portuguesa e brasileira estabelecem os direitos inerentes ao consumidor na relação de consumo em decorrência da sua vulnerabilidade, bem como as ações judiciais que poderão ser interpostas para alcançarem a defesa desses direitos em face do fornecedor de produtos ou do prestador de serviços.

3. DIFERENÇAS ENTRE O REGIME LUSO-BRASILEIRO NA MEDIAÇÃO DE CONSUMO

Na evolução histórica foi mostrado o caminho percorrido pelos legisladores portugueses e brasileiros para a elaboração da lei de mediação de cada país com o objetivo de realizar uma mudança de paradigma da cultura do litígio no Judiciário para a autocomposição.

Nessa perspectiva, verificará adiante que ambos adotaram o mesmo tipo de mediação, entretanto Portugal elaborou uma lei específica para as RALC extrajudicial, incluiu a questão dos conflitos transfronteiriços, adotou o Princípio da Executoriedade para que haja a dispensa da homologação judicial nos acordos realizados pelas agências, além de validar as mediações ocorridas em outros Estados-Membros da UE.

Por outro lado, no Brasil não houve a criação de uma lei específica que fomentasse a criação de agências privadas que pudessem realizar mediação para os conflitos de consumo e nem para os que possuem baixo valor, que é a principal demanda no país. Será que isso repercutirá no direito comparado com Portugal? A resposta será esclarecida a seguir.

Assim, o regime da mediação de consumo mostrará as peculiaridades da lei de cada país juntamente com as semelhanças e diferenças que há em relação aos princípios, as fases do procedimento de mediação e a importância do papel do mediador. Tendo ainda os vieses dos doutrinadores de cada país, simultaneamente com as críticas aos ditames estabelecidos nas leis.

³⁵⁷ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção – **Manual do Direito do Consumidor...**, p. 38.

3.1. Lei de Mediação

Nesse sentido, antes do surgimento da Lei Geral da Mediação em Portugal, já havia legislações que particularizavam o sistema público de mediação, sendo a laboral³⁵⁸, familiar³⁵⁹ e penal³⁶⁰ como as especializadas e, os Julgados de Paz. Nesse panorama legislativo, não existia lei que tratasse sobre a mediação na seara privada até o advento da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril, que a incluiu e especificou de forma pormenorizada.

Dulce Lopes e Afonso Patrão explicam que até a promulgação da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril havia em Portugal apenas a “[...] regulação detalhada dos sistemas públicos de mediação (especializada e Julgados de Paz) e a um vazio legal quase completo no que dizia respeito à mediação privada”³⁶¹. Jorge Morais Carvalho apoia esta desregulação, “[...] embora reconhecesse a necessidade de intervenção legal limitada a um mínimo indispensável”³⁶².

A Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril, intitulada Lei Geral da Mediação foi estruturada pelo legislador português de forma pormenorizada, abarcando os conflitos transfronteiriços realizados em outro Estado-Membro da UE.³⁶³ A presente lei contém seis capítulos denominados respectivamente de disposições gerais, princípios, mediação civil e comercial, mediador de conflitos, sistemas públicos de mediação, disposições complementares e finais. A mediação pública é financiada total ou parcialmente, além de estabelecida e regulamentada pelo Estado, já a mediação privada não possui a intervenção estatal e nem vinculação com a “[...] administração pública da justiça”³⁶⁴.

Dulce Lopes e Afonso Patrão destacam que a Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril “[...] foi além do que lhe era imposto pela Diretiva n.º 2008/52/CE da União Europeia [...] não se aplicam apenas a litígios transfronteiriços intracomunitários”³⁶⁵. Assim, Cátia Marques Cebola afirma que “[...] a lei portuguesa adaptou uma postura monista consagrando tais regras para todos os

³⁵⁸ SISTEMA de Mediação Laboral. **Protocolo de Acordo** [Em linha]. Lisboa. (05-05-2006). [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Protocolo_Mediacao_Laboral.pdf.

³⁵⁹ DESPACHO 18.778/2007. **Diário da República II Série** [Em linha]. N.º 161 (22-08-2007). p. 24051-24052. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/3046940/details/normal?q=18778%2F2007>.

³⁶⁰ LEI n.º 21/2007. **Diário da República I Série...**, p. 3798-3801.

³⁶¹ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 7.

³⁶² CARVALHO, Jorge Morais – A Consagração Legal da Mediação em Portugal. **Revista Julgar...**, p. 272.

³⁶³ Artigo 15.º da lei n.º 29/2013. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

³⁶⁴ Ideia de Jorge Morais Carvalho. CARVALHO, Jorge Morais – A Consagração Legal da Mediação em Portugal. **Revista Julgar...**, p. 271.

³⁶⁵ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 15.

procedimentos de mediação realizadas em Portugal”³⁶⁶. Tanto que na Exposição de Motivos da Proposta da Lei n.º 116/XII, que deu origem à Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril, constava que “[...] contribuirá para uma maior divulgação da mediação e consequentemente para uma maior utilização deste mecanismo oferecendo aos cidadãos e às empresas uma solução”³⁶⁷.

Dário Moura Vicente destaca a seguinte crítica que “[...] perdeu-se apenas a oportunidade de estender as regras relativas ao procedimento de mediação para litígios jurídico-administrativos ou tributários”³⁶⁸ semelhante ao disposto no artigo 1º, item 2 da Diretiva n.º 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008.

A Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril estabelece a dispensa da homologação judicial dos acordos celebrados nas sessões de mediação em Portugal e isso inclui os conflitos transfronteiriços, o que consagra o Princípio da Executoriedade³⁶⁹. A homologação do acordo passará pela análise do objeto do litígio, além da consonância com os princípios gerais de direito e com a boa-fé, da capacidade das partes, se não houve abuso de direito e se não há violação à ordem pública.³⁷⁰

No Brasil, a lei que trata da mediação é a Lei n.º 13.140/2015, 26 de Junho, e representa o marco legal do instituto, que estabelece este método de RAL para os direitos disponíveis, bem como indisponíveis transigíveis, sendo que deverá ser homologado pelo juiz com a manifestação do Ministério Público.³⁷¹ O CPC e a Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro contribuíram para a elaboração desta lei específica sobre mediação. Nesse sentido, o CPC preconiza e incentiva a mediação em todo o decorrer do processo judicial, mesmo que as partes não tenham logrado êxito na audiência de mediação³⁷². Já a Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro, fomenta a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania pelos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos para que os Tribunais realizem sessões de mediação e de conciliação em decorrência do que

³⁶⁶ CEBOLA, Cátia Marques – A Mediação Pré-judicial em Portugal: Análise do Novo Regime Jurídico. **Revista da Ordem dos Advogados...**, p. 448.

³⁶⁷ **PRESIDÊNCIA do Conselho de Ministros**. Proposta da Lei n.º 116/XII. [Consult. 30 Out. 2020]. (22.11.2012). p. 5. Disponível em <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheIniciativa.aspx?BID=37369>.

³⁶⁸ VICENTE, Dário Moura – **A Diretiva sobre a Mediação em Matéria Civil...**, p. 113.

³⁶⁹ Artigo 9.º da lei n.º 29/2013. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

³⁷⁰ Artigo 14.º, item 3 da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem – Ibidem*.

³⁷¹ Artigo 3º, §2º da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 769.

³⁷² Artigo 359 do Código de Processo Civil. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 319.

estabelece a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos³⁷³, cujo objetivo é “[...] consolidar a cultura de soluções e tornar o processo civil mais resolutivo com essas atitudes”³⁷⁴.

Nesse viés, após a criação desta lei, Luis Felipe Salomão leciona que “[...] em 2015 já tínhamos formado um verdadeiro microssistema de métodos adequados de conflitos à disposição da sociedade”³⁷⁵. Francisco José Cahali menciona que a Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho “[...] não tem o condão de submeter a mediação privada a regras rígidas, mas apenas de orientar a forma como o procedimento acontecerá, preservando a liberdade inerente ao instituto”³⁷⁶. Por fim, Paulo Afonso Brum Vaz aponta que com esta lei poderá surgir no Brasil “[...] uma nova cultura cujo pressuposto é o deslocamento da justiça estatal para a autocomposição [...] para o resgate da autonomia e da responsabilidade dos indivíduos na solução dos seus conflitos e um remédio para a crise de funcionamento do aparato judicial”³⁷⁷.

3.2. Tipos de mediação

A doutrina divide a mediação embasada no posicionamento do mediador e dos mediados, portanto o procedimento da autocomposição será diferente para cada tipo. Assim, há a mediação facilitadora, interventora e transformadora. A intervenção do mediador na facilitadora ou assistencial será mínima, porque a função essencial será facilitar o diálogo entre as partes. Mariana França Gouveia aponta que “quanto menos se notar a presença do mediador no que diz respeito ao conteúdo do litígio, melhor este seria”³⁷⁸. Sendo esta que foi consagrada pelo ordenamento jurídico português e brasileiro.³⁷⁹

Já na interventora ou avaliadora, o mediador terá uma postura mais ativa e de interferência, recomendando a proposta de acordo para as partes, sendo defendida por Jorge

³⁷³ Artigo 4º da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro. RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça...**, p. 2.

³⁷⁴ AZEVEDO, André Gomma de [Org.] – **Manual de Mediação Judicial**. 7.ª ed. Brasília: Grupo de Pesquisa, 2018. ISBN 9781387217984. p. 52.

³⁷⁵ CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe [Org.] – **Lei de Mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Prof.ª Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: Editora Foco, 2018. ISBN 9788582423158. p. 10.

³⁷⁶ CAHALI, Francisco José – **Curso de arbitragem: mediação, conciliação - Resolução CNJ 125/2010**. 5.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. ISBN 9788520372531. p. 104-105.

³⁷⁷ VAZ, Paulo Afonso Brum – Primeiros comentários à Lei n.º 13.140/2015 (marco regulatório da mediação/conciliação): imbricação com o NCPC e enfoque para os processos da Justiça Federal. **Revista de Doutrina do TRF 4ª Região** [Em linha]. Porto Alegre: Escola da Magistratura. (Out. 2015). [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=11421.

³⁷⁸ GOUVEIA, Mariana França – Mediação e Processo Civil. **Cadernos de Direito Privado**. Braga: CEJUR – Centro de Estudos Jurídicos do Minho. ISSN 1645-7242. N.º 1 (Dez. 2010), p. 25.

³⁷⁹ *Idem* – **Op. Cit.** p. 26.

Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho, que entendem que a Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril não veda “[...] a formulação de propostas de acordo dirigidas aos mediados”³⁸⁰ e isso não pode ser interpretado como uma imposição, pois não considera que haverá interferência na responsabilidade das partes perante o conteúdo do processo de mediação.³⁸¹ Entretanto, Manuel Pereira Barrocas esclarece nesse viés que o mediador poderá “[...] apresentar às partes propostas de solução de litígio, mas adianta que não lhes deve efectuar recomendações sobre o modo como o litígio deve ser resolvido, nem evidenciar opiniões críticas sobre as suas posições, sob pena de correr o risco de perder credibilidade”³⁸². Segundo Dulce Lopes e Afonso Patrão entendem que há “[...] amplitude de intervenção do mediador, que pode envolver, quando adequado, a formulação (e não a imposição) de uma ou mais propostas que tendam para a resolução do litígio”³⁸³.

A mediação transformadora apresenta certa semelhança com a facilitadora, porém difere desta, para Dulce Lopes e Afonso Patrão, porque “[...] foca no processo de criação de acordo entre as partes, de modo a que estas consigam interiorizar técnicas que permitam atalhar àquele e a outros futuros litígios”³⁸⁴.

Há ainda outra classificação da doutrina, que é o modelo de Harvard, o Sistêmico Narrativo e o Transformador. O modelo de Harvard foi elaborado por John M. Haynes no Programa de Negociação da Faculdade de Direito da Universidade de Harvard com o uso de técnicas de negociação colaborativa criadas por Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton. Baseia-se em quatro princípios: separação das pessoas do problema, focar nos interesses reais, possibilitar ganhos mútuos e focar nos critérios objetivos³⁸⁵. Christopher W. Moore aponta a mediação como um “[...] prolongamento ou aperfeiçoamento do processo de negociação”³⁸⁶. O mediador tem o foco na resolução do conflito, agindo de forma imparcial para que as partes estejam embasadas nos princípios para a realização do acordo.

O segundo modelo é o Sistêmico Narrativo de Sara Cobb, que enfatiza a comunicação e o diálogo. O mediador foca na construção da narrativa do conflito entre as partes para que o

³⁸⁰ CARVALHO, Jorge Moraes; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 282.

³⁸¹ CARVALHO, Jorge Moraes – A Consagração Legal da Mediação em Portugal. **Revista Julgar...**, p. 279.

³⁸² BARROCAS, Manuel Pereira – **Manual de Arbitragem...**, p. 78.

³⁸³ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 153.

³⁸⁴ *Idem* – **Op. Cit.** p. 150.

³⁸⁵ GORETTI, Ricardo – **Mediação e Acesso à Justiça...**, p. 174-175.

³⁸⁶ MOORE, Christopher W. – **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. 2.^a ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. ISBN 9781118304303. p. 22.

diálogo possa ser restaurado entre elas. Roberto D. Bloch e Daniel O. Iglesias explicam que este método seria uma “[...] consciência compartilhada de vantagens recíprocas”³⁸⁷.

O terceiro modelo é o Transformador de Joseph P. Folger, sendo que o trabalho do mediador é incentivar as partes a solucionarem o próprio conflito pelo *empowerment*, que Francisco Diez e Gchi Tapia explicam que é “[...] uma ferramenta da mediação utilizada para que as partes fortaleçam suas próprias consciências sobre tudo o que podem e são capazes”³⁸⁸. Assim, para que haja essa transformação, as partes deverão olhar o conflito com empatia para que aconteça o crescimento moral delas.

3.3. Princípios

Os princípios estabelecidos na Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril possuem aplicação universal para qualquer procedimento de mediação utilizado em Portugal³⁸⁹. Nesse sentido regem os sistemas públicos de mediação especializada, que são familiar, laboral e penal, bem como os Julgados de Paz. Alexandre Miguel Mestre destaca que incidirá também “[...] em outros serviços de mediação criados pelo Estado em diplomas avulsos”³⁹⁰, como o caso da desportiva utilizada no Tribunal Arbitral do Desporto e da administrativa nos conflitos ambientais³⁹¹.

Dulce Lopes e Afonso Patrão, Cátia Marques Cebola, Suzana Figueiredo Bandeira, Patrícia da Guia Pereira e Maria José Capelo enaltecem que a doutrina portuguesa considera como características próprias da mediação os princípios da informalidade e da flexibilidade, que não estão expressos na Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril.³⁹²

O Princípio da Voluntariedade, previsto de forma expressa na lei portuguesa, no seu artigo 4.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril, que estabelece que a realização do procedimento de mediação depende do consentimento das partes para a sua realização, entretanto a desistência das mesmas poderá ocorrer a qualquer momento. Além delas serem as responsáveis pela

³⁸⁷ BLOCH, Roberto D.; IGLESIAS, Daniel O. – **Solución de controversias en el Mercosur**. Buenos Aires: Ad Hoc, 1995. ISBN 9789508940216. p. 52.

³⁸⁸ DIEZ, Francisco; TAPIA, Gchi – **Herramientas para trabajar en mediación**. Buenos Aires: Paidós, 2010. ISBN 9501287092. p. 53.

³⁸⁹ Artigo 3º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

³⁹⁰ MESTRE, Alexandre Miguel – **Mediação: um ‘parente pobre’ no novo Tribunal Arbitral do Desporto?** Coimbra: Almedina, 2015. ISBN 9789724062273. p. 65-99.

³⁹¹ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 29.

³⁹² *Idem* – **Op. Cit.** p. 30.

elaboração do acordo e na escolha do mediador,³⁹³ tendo equivalência com a Diretiva n.º 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008³⁹⁴.

Em Portugal não há a mediação obrigatória nos conflitos de consumo, que imponha ao consumidor em realizar uma sessão de pré-mediação ou de mediação antes do Judiciário³⁹⁵, sendo que isso não se refere à obrigatoriedade de entabular um acordo. Contudo, a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, denominada Lei do Serviço Público, estabelece que o prestador de serviços essenciais será obrigado a resolver o conflito pela via autocompositiva se esta for a escolha do utente, pessoa singular³⁹⁶. Importante haver este destaque, pois esta lei ampliou o conceito de consumidor, ao incluir a pessoa coletiva, o que não ocorreu na definição estabelecida pela Lei de Defesa do Consumidor. Logo, o legislador considerou a necessidade e a indispensabilidade dos serviços considerados essenciais, como água, energia elétrica, gás natural e derivados do petróleo, eletrônicos, postais, gestão dos resíduos sólidos urbanos e transporte de passageiros³⁹⁷, que necessitam de uma resolução rápida, eficaz e adequada, sendo por isso que optou pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, conforme aponta Cátia Marques Cebola, cujos “[...] dados estatísticos revelam que mais da metade dos processos resolvidos nos centros de arbitragem de conflitos de consumo findam por acordo obtido em sede de mediação e conciliação”³⁹⁸.

Esses Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo possuem regulamentos próprios que definem a respectiva competência em razão dos valores, porém, como verificará no próximo tópico, não há uma regulamentação harmônica entre os centros e, por isso, esses valores serão variáveis, sendo atualmente fixados em €30 mil euros.³⁹⁹ Portanto, caso o valor do conflito for superior a este patamar, o consumidor terá que recorrer a outro Centro de Arbitragem que contemple quantia superior ou ao Judiciário.

³⁹³ Artigos 4.º, 12.º e 17.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

³⁹⁴ Artigo 3.º, alínea “a” da Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008. DIRETIVA 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **Jornal Oficial da União Europeia...**, p. 6.

³⁹⁵ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 31.

³⁹⁶ Artigo 15.º, item 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho. LEI n.º 23/96. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 172 (26-07-1996). p. 2108-2109. [Consult. 19 Mar. 2021]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/23/1996/07/26/p/dre/pt/html>.

³⁹⁷ Esses são os serviços elencados no artigo 1º, item 2 da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho. LEI n.º 23/96. **Diário da República I Série...**, p. 2108-2109.

³⁹⁸ CEBOLA, Cátia Marques – Serviços Públicos Essenciais e Conflitos de Consumo: os tribunais arbitrais necessários. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**. Curitiba: Editora Bonijuris. Vol. III, n.º 12 (Dez. 2013), p. 136.

³⁹⁹ **CIAB** – Tribunal Arbitral de Consumo. Competência [Em linha]. [Consult. 19 Mar. 2021]. Disponível em <https://www.ciab.pt/pt/competencias-ciab>

No tocante à mediação obrigatória, a Alemanha, Inglaterra, Itália e os Estados Unidos já possuem certa experiência⁴⁰⁰. Discute-se se esta exigência poderia caracterizar uma inconstitucionalidade ao colidir com o acesso ao direito e à tutela jurisdicional efetiva, consagrados na Constituição Portuguesa. Paula Costa e Silva explica que são “[...] admissíveis limitações a esse acesso se considerarem justificáveis e não implicarem uma desvantagem desproporcional para as partes”⁴⁰¹. Nesse sentido, Mariana França Gouveia aponta que não é inconstitucional, desde que o devido processo legal seja respeitado⁴⁰², sendo este o sentido da decisão já pronunciada do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)⁴⁰³.

Entretanto Jorge Morais Carvalho⁴⁰⁴, Jaime Octávio Cardona Ferreira⁴⁰⁵ e Mariana França Gouveia entendem que a mediação obrigatória em Portugal seria prejudicial, porque a mediação já foi implantada há mais de 10 anos e não se pode afirmar que foi uma vitória, assim, pode-se pensar na possibilidade da obrigatoriedade.⁴⁰⁶

No anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor presidido por António Pinto Monteiro, cogitaram em inserir a resolução extrajudicial prévia do conflito de forma obrigatória no artigo 535.º, itens 1 e 2, mas esta norma não foi aprovada. Sendo que para o próprio António Pinto Monteiro, José de Oliveira Ascensão e António Menezes Cordeiro⁴⁰⁷, esta obrigatoriedade poderia ter sido uma “[...] oportunidade para os cidadãos e juristas aprofundarem o conhecimento sobre a matéria”⁴⁰⁸.

Tanto na Lei de Mediação de Portugal como na do Brasil há a previsão expressa do Princípio da Confidencialidade, essencial no procedimento em razão do sigilo das informações. Nesse sentido, em Portugal, no protocolo de mediação já estabelece a obediência a este princípio.⁴⁰⁹ Já no Brasil, o mediador esclarece às partes e demais participantes a respeito das

⁴⁰⁰ JERÓNIMO, Maria Adelina Gonçalves – Reflexão sobre a Constitucionalidade da Mediação Pré-Processual Obrigatória. **Revista Electrónica de Direito** [Em linha]. N.º 2, Vol. 16 (2018), p. 118-120. [Consult. 29 Set. 2020]. Disponível em https://cije.up.pt/client/files/0000000001/6_588.pdf.

⁴⁰¹ SILVA, Paula Costa e - **A nova face da justiça...**, p. 71.

⁴⁰² GOUVEIA, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 69.

⁴⁰³ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 108.

⁴⁰⁴ CARVALHO, Jorge Morais – A Consagração Legal da Mediação em Portugal. **Revista Julgar...**, p. 280.

⁴⁰⁵ FERREIRA, Jaime Octávio Cardona – **Julgados de Paz**. 2.ª ed. Coimbra: editora Coimbra, 2011. ISBN 978-972-40-8093-2. p. 135.

⁴⁰⁶ Gouveia, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 71.

⁴⁰⁷ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 107.

⁴⁰⁸ MONTEIRO, António Pinto – O Anteprojeto do Código do Consumidor. **Revista de Legislação e de Jurisprudência**. ISSN 0870-8487. Ano 135, n.º 3937 (Mar. 2006), p. 192.

⁴⁰⁹ Artigos 13.º e 16.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

regras da confidencialidade⁴¹⁰, inclusive o julgador. Isso inclui as “[...] declarações, correspondências, manifestações, reconhecimentos e provas produzidas no procedimento de mediação”⁴¹¹, que são consideradas provas inválidas. Sendo que o Princípio do Sigilo está presente na mediação judicial e privada, uma vez que as partes devem ser sinceras e acessíveis na fase da negociação e discussão para que alcancem a autocomposição. Nesse contexto, o sigilo é fundamental para que os envolvidos tenham segurança e confiança no procedimento da mediação, sabendo que o que foi dito e os documentos revelados na sessão não serão empregados em uma ação judicial.⁴¹²

O Princípio da Confidencialidade confere sigilo ao processo de mediação. Jaime Octávio Cardona Ferreira afirma que “[...] as partes falem à vontade, com tranquilidade e sem medo de desagradar ao mediador”⁴¹³. Assim, tanto para as partes como para o mediador não poderão testemunhar sobre as informações dadas nas sessões de mediação. Guilherme Rizzo Amaral esclarece que este respeito ao sigilo é para “[...] estabelecer a incomunicabilidade entre os procedimentos de mediação e o processo contencioso”⁴¹⁴, caso não ocorra a autocomposição entre os envolvidos. Mariana França Gouveia ressalta a importância deste princípio para dar credibilidade ao processo de mediação.⁴¹⁵ Entretanto, Henry J. Brown e Arthur L. Marriot entendem que há a possibilidade das partes renunciarem essa confidencialidade, pois compete ao mediador o sigilo profissional⁴¹⁶, que transmite confiança aos envolvidos.

Em Portugal, a própria Lei de Mediação estabelece as exceções por não considerar como absoluto este princípio nos casos adstritos à ordem pública, que compreende o interesse da criança, a proteção da integridade física e psíquica de uma pessoa e o cumprimento do próprio acordo, caso contrário não poderá ser levado ao Judiciário e nem para a arbitragem.⁴¹⁷ Já no Brasil, a Lei de Mediação inclui a confidencialidade para os prepostos das partes, assessores

⁴¹⁰ Artigos 14 e 30 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770-771.

⁴¹¹ Artigo 30, §1º da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. *Idem* – **Op. Cit.** p. 771.

⁴¹² Ideia de Antonio do Passo Cabral e Leonardo Carneiro da Cunha. CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da – Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (*collaborative law*): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo...**, p. 471-489.

⁴¹³ FERREIRA, Jaime Octávio Cardona. **Julgados de paz – organização, competência e funcionamento**. Coimbra: Coimbra Editora, 2001. ISBN 978-972-40-8093-2. p. 70.

⁴¹⁴ AMARAL, Guilherme Rizzo – **Comentários às alterações do novo CPC**. São Paulo: Thompson Reuters, 2015. ISBN 8520368425. p. 112.

⁴¹⁵ Gouveia, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 98.

⁴¹⁶ BROWN, Henry J.; MARRIOT, Arthur L. – **ADR Princípios e Práticas**. Londres: Sweet & Maxwell, 2012. ISBN 9780421579606. p. 131.

⁴¹⁷ Artigo 5.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

técnicos e pessoas que participarem das sessões de mediação, sendo que a exceção refere-se ao conhecimento de um crime de ação penal pública.⁴¹⁸

O Princípio da Celeridade evidencia a diferença que há no procedimento da RALC com o judicial, sendo o fator tempo significativo. Nesse sentido, em Portugal, a Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril estabelece o prazo máximo da mediação que foi regulamentado pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, de 90 dias a contar do recebimento completo do processo de reclamação com duas prorrogações no mesmo período, em decorrência da complicação do caso.⁴¹⁹ Houve um estudo sobre o uso alternativo de resolução de conflito na UE (*alternative dispute in the european union*) que constatou que “[...] 45,7% dos procedimentos de RALC tinham uma duração média entre 31 e 90 dias”.⁴²⁰ No Brasil, se o contrato não dispuser a respeito, o prazo mínimo da mediação extrajudicial será de 10 dias úteis e o máximo de 3 meses a contar do recebimento do convite para este procedimento.⁴²¹

Mariana França Gouveia⁴²² e Jorge Morais Carvalho⁴²³ destacam como implícito o Princípio dos plenos Poderes das Partes (*empowerment*) na mediação. No Brasil, a Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro, estabelece o Princípio do Empoderamento como fundamental na atuação do mediador para “[...] estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição”⁴²⁴, entretanto não consta na Lei de Mediação.

O Princípio da Imparcialidade está presente na legislação de Portugal e do Brasil, pois aborda a atuação do mediador. Dulce Lopes e Afonso Patrão explicam que “o mediador não pode aliar-se a uma das partes ou tomar um partido [...] não pode defender, representar ou aconselhar nenhuma das partes, deve ocultar as suas opiniões e emoções”⁴²⁵.

Já o Princípio da Igualdade assim intitulado na lei portuguesa e na lei brasileira como Princípio da Isonomia entre as Partes refere-se ao direito que as partes possuem em relação às informações sobre o procedimento da mediação, às manifestações de opiniões, ao

⁴¹⁸ Artigo 30, *caput* e §3º da Lei n.º 13.140/2013, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

⁴¹⁹ Artigo 10.º, itens 5 e 6 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁴²⁰ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 129.

⁴²¹ Artigos 22, §2º, I da Lei n.º 13.140/2015, 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

⁴²² GOUVEIA, Mariana França – **Curso de Resolução Alternativa...**, p. 48.

⁴²³ CARVALHO, Jorge Morais – A Consagração Legal da Mediação em Portugal. **Revista Julgar...**, p.278.

⁴²⁴ Artigo 1º, inciso VII da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro. RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça...**, p. 2.

⁴²⁵ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 55.

assessoramento de um advogado e ao término da mediação pelo mediador em função da desigualdade que há entre os envolvidos⁴²⁶, pois possui como função neutralizar ou diminuir as desigualdades entre as partes para proporcionar a igualdade substancial visando o reequilíbrio no procedimento de mediação⁴²⁷. Em relação a esse princípio, Ruben Bahamonde ressalta que “[...] a aplicação deste princípio exige o respeito ao Princípio *Audi Alteram Partem*⁴²⁸, que, embora não especificamente consagrado no diploma, é uma consequência obrigatória de assegurar igualdade de tratamento”⁴²⁹.

O Princípio da Independência presente na lei portuguesa e brasileira⁴³⁰ é explicado por Dulce Lopes e Afonso Patrão no viés do mediador que deverá exercer o seu trabalho com liberdade, sendo um “[...] exercício livre e descomprometido da função [...] insubordinação do mediador a quaisquer outras entidades, públicas ou privadas [...] a sua emancipação face a interesses próprios ou de terceiro, valores pessoais ou influências externas”⁴³¹. Sendo para Pedro Morais Martins “[...] impossível de alcançar em absoluto: o mediador é uma pessoa que pautará a sua conduta pelos valores, não sendo possível ou sequer desejável ‘robotizar’ o mediador”⁴³².

Nesse sentido, a lei brasileira estabelece que o mediador deve exercer sua função com independência, “[...] sem submissão hierárquica a algum órgão ou autoridade”⁴³³, e assim respeitando a autonomia das vontades das partes na mediação⁴³⁴. Sendo permitido ainda ao mediador “[...] recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável”⁴³⁵, conforme os ditames do Anexo III da Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro.

⁴²⁶ CEBOLA, Cátia Marques – *La Mediación...*, p. 190.

⁴²⁷ CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe [Org.] – **Lei de Mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Prof.ª Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: Editora Foco, 2018. ISBN 9788582423158. p. 11.

⁴²⁸ Princípio de deixar a outra parte ser ouvida bem. No Brasil corresponde ao Princípio do Contraditório e da Ampla Defesa.

⁴²⁹ BAHAMONDE, Ruben – Os Princípios Estruturantes da Mediação em Portugal. **Galileu – Revista de Direito e Economia...**, p. 152.

⁴³⁰ Artigo 1º, inciso V do Anexo III da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro. RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça...**, p. 9.

⁴³¹ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 58.

⁴³² MARTINS, Pedro Morais – **Meios Alternativos de Resolução de Litígios**. Lisboa: Ministérios da Justiça, 2004. p. 133.

⁴³³ CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe [Org.] – **Lei de Mediação...**, p. 9.

⁴³⁴ Artigo 166 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 303.

⁴³⁵ Artigo 1º, inciso V do Anexo III da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro. RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça...**, p. 9.

O Princípio da Competência e da Responsabilidade está previsto apenas na lei portuguesa. Trata da função do mediador, que deverá possuir certas capacidades específicas para o exercício da sua atividade, porém, caso haja qualquer violação dos deveres pertinentes à função que ocupa, resultará na própria responsabilidade civil e penal.⁴³⁶ Entretanto, Mariana França Gouveia considera a formação especializada do mediador como um requisito obrigatório para a profissão regulamentada⁴³⁷. Porém Dulce Lopes e Afonso Patrão entendem que o legislador inseriu como possibilidade, cuja única diferença será no acordo celebrado pelo mediador constante na lista de mediadores do Ministério da Justiça, com aprovação no curso de formação especializada, que terá força executiva, sem necessidade de homologação judicial⁴³⁸.

O Princípio da Executoriedade previsto apenas na lei portuguesa estabelece força executiva sem homologação judicial aos acordos celebrados em conformidade com os requisitos estipulados na Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. Nesse sentido o objeto da mediação deverá ser de natureza patrimonial ou sobre direito indisponível que admita transação, com a presença de partes capazes e que o acordo seja reduzido a escrito⁴³⁹, sem violação da ordem pública, além do mediador estar inserido na lista de mediadores organizada pelo Ministério da Justiça para as mediações privadas, que é um requisito dispensável para o sistema público de mediação⁴⁴⁰. Há também força executiva os acordos celebrados nos procedimentos de mediação ocorridos nos outros Estados-Membros da UE, desde que não violem a ordem pública, não precisem de homologação judicial e possam ser objeto de mediação nos moldes da lei portuguesa⁴⁴¹.

Para Dulce Lopes e Afonso Patrão, o Princípio da Executoriedade “[...] torna a mediação uma alternativa à via judicial e a sua afirmação constituir um ponto de promoção”⁴⁴² e ainda “[...] estabelecendo-se uma confiança mútua nos acordos alcançados”⁴⁴³ nos outros Estados-Membros da UE. Lado outro, eles explicam a necessidade da homologação judicial no acordo que “[...] não tenha sido concluído por mediador incluído naquela lista ou [...] não obedeça

⁴³⁶ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 61.

⁴³⁷ GOUVEIA, Mariana França – **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. 3.ª ed. Coimbra: Almedina, 2019. ISBN 978-972-40-5570-1. p. 57.

⁴³⁸ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 62.

⁴³⁹ Artigo 20.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁴⁴⁰ Artigo 9.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁴¹ Artigo 9.º, item 4 da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁴² LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 68.

⁴⁴³ *Idem* – **Op. Cit.** p. 71.

estritamente ao modelo previsto na Lei n.º 29/2013, a única via à disposição das partes para lhe conferir força executiva”⁴⁴⁴.

O Princípio da Oralidade presente apenas na legislação brasileira destaca a prevalência das manifestações orais em relação aos atos escritos, principalmente em razão das partes terem a oportunidade de falar nas sessões, que poderão ser separadas ou em conjunto, e assim, após cada explanação, o mediador poderá realizar a tentativa de autocomposição entre elas⁴⁴⁵. Sendo que a produção de provas também será realizada de forma oral, que é uma das características marcantes do procedimento da mediação.

Outro princípio exclusivo da legislação brasileira é o da Informalidade, cuja ênfase está na simplicidade. Nesse sentido, nas sessões de mediação, o mediador deverá utilizar uma linguagem simples, compreensível, além de transmitir confiança para as partes, que assim poderão falar livremente sobre suas questões relativas à demanda, sem haver constrangimento ou desconforto.

Já o Princípio da Autonomia da Vontade das Partes refere-se que as mesmas não são obrigadas a aceitarem o procedimento de mediação brasileira e nem as propostas realizadas pelo mediador. Isso evidencia a liberdade que as partes possuem na mediação para que consigam chegar a um consenso.⁴⁴⁶ Mesmo se houver um contrato que tenha a cláusula de mediação por ser vinculante, as partes são obrigadas a comparecerem na primeira reunião, mas poderão manifestar que não querem continuar neste procedimento⁴⁴⁷, sendo por isso que a lei brasileira deixa expresso que as próximas sessões só poderão ser marcadas com a concordância dos interessados⁴⁴⁸. Há ainda a possibilidade das partes acordarem em suspender o processo judicial ou arbitral em curso para tentarem a autocomposição pelo procedimento da mediação⁴⁴⁹.

O Princípio da Busca do Consenso é a finalidade essencial do procedimento de mediação no Brasil, como também em Portugal, mesmo sem estar expresso na legislação portuguesa. Nesse sentido, compete ao mediador ser o intermediador entre as partes para que elas próprias consigam alcançar a autocomposição e que será a melhor solução para o conflito existente.⁴⁵⁰

⁴⁴⁴ *Idem* – **Op. Cit.** p. 112.

⁴⁴⁵ Artigo 19 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

⁴⁴⁶ Artigo 2º, § 2º da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. *Idem* – **Op. Cit.** p. 769.

⁴⁴⁷ Artigo 2º, §§ 1º e 2º da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁴⁸ Artigo 18 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. *Idem*. **Op. Cit.** p. 770.

⁴⁴⁹ Artigo 16 da Lei n.º 13.140/2015, 26 de Junho. *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁵⁰ Artigos 4º, § 1º e 20, *caput* da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. *Idem* – **Op. Cit.** p. 769-770.

Por fim, o Princípio da Boa-Fé, denominado por António Manuel da Rocha e Menezes Cordeiro como Boa-Fé Objetiva ou Boa-Fé Lealdade⁴⁵¹, que versa sobre o comportamento das partes, bem como de todos os participantes no procedimento de mediação no Brasil. Nessa lógica, todos deverão agir com fulcro na ética, na transparência e na coerência para que haja confiança mútua, e só assim haverá a concretização do consenso entre os envolvidos.

Há ainda de forma implícita na lei brasileira, o Princípio da Decisão Informada⁴⁵²⁴⁵³, que estabelece sobre o conhecimento das partes sobre os seus direitos e da realidade fática no procedimento da mediação, pois nessa lógica será legítima a renúncia ao próprio direito.⁴⁵⁴ Tendo ainda o Princípio da Observância da Cláusula de Mediação⁴⁵⁵, que estabelece a obrigatoriedade das partes comparecerem na primeira reunião em função da força vinculante que há no contrato celebrado, entretanto, poderão optar em não continuar em tal método de RAL, por respeito ao Princípio da Autonomia da Vontade.

Entretanto, no Brasil, o CPC apresenta algumas divergências em relação à lei de mediação sobre os princípios que regem este método alternativo de resolução de litígios. Assim, na seção exclusiva do código para os conciliadores e mediadores judiciais, o Princípio da Independência e da Decisão Informada estão previstos apenas no CPC, entretanto, este último princípio é considerado presente implicitamente no procedimento brasileiro pela doutrina.⁴⁵⁶ Já o Princípio da Autonomia da Vontade, da Oralidade, da Confidencialidade, da Imparcialidade e da Informalidade coadunam com a lei que rege a mediação, porém, importante ressaltar que a Lei de Mediação, por ser uma lei especial e com vigência posterior ao código, derogou-o nas questões tratadas de forma diversa.⁴⁵⁷

3.4. Agências

Em Portugal, o sistema de resolução alternativa de litígios de consumo (RALC) é composto por várias entidades de natureza jurídica variada, que são os Centros de Informação

⁴⁵¹ CORDEIRO, António Manuel da Rocha e Menezes – **Da boa fé no Direito Civil**. Coimbra: Almedina, 2001. ISBN 9789724010113. p. 260.

⁴⁵² Artigo 166 da Lei n.º 13.105/2015. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 300.

⁴⁵³ Artigo 1º, inciso III do Anexo III da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro, do CNJ. RESOLUÇÃO N.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça...**, p. 3.

⁴⁵⁴ AZEVEDO, André Gomma de [Org.] – **Manual de Mediação Judicial...**, p. 264.

⁴⁵⁵ Artigo 2º, §§ 1º e 2º da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 769.

⁴⁵⁶ Artigo 166 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. *Idem* – **Op. Cit.** p. 303.

⁴⁵⁷ AZEVEDO, André Gomma de [Org.] – **Manual de Mediação Judicial...**, p. 261.

Autárquicos ao Consumidor (CIAC); Centros de Arbitragem; Entidades Reguladoras; Associações de Profissionais e de Consumidores; Julgado de Paz, apesar deste não possuir competência específica para as soluções dos conflitos nesta seara⁴⁵⁸; Associação de Defesa do Consumidor na Ordem dos Advogados⁴⁵⁹ e Centro Europeu do Consumidor⁴⁶⁰.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado não integra esse sistema de RALC, porque a sua finalidade é informar e aconselhar os clientes bancários, sem utilizar a mediação ou qualquer outro método alternativo.⁴⁶¹ A Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo (UMAC) solucionava os conflitos de consumo residualmente, no período de 2001 a 2009, até a criação do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), que é sua ampliação e evolução. No CNIACC utiliza-se a mediação, a conciliação e a arbitragem.⁴⁶²

A Lei de Defesa do Consumidor estabelece a criação de serviços municipais pelo Estado, Regiões Autónomas e autarquias locais com a finalidade de prestarem informações aos consumidores⁴⁶³, sendo que em 2019 totalizavam 116⁴⁶⁴ em vários municípios de Portugal, inclusas as Regiões Autónomas dos Açores e de Madeira com diferentes denominações⁴⁶⁵. Assim, esses CIAC empregam a mediação nos pequenos litígios entre o consumidor e o vendedor⁴⁶⁶.

A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, trata dos princípios e das regras que devem ser observados pelas entidades de RALC, entretanto alguns CIAC não foram inclusos na lista das entidades de RALC por causa da desconformidade com os ditames estabelecidos nesta lei, que

⁴⁵⁸ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis**. Coimbra: Almedina. ISSN 2182-9438. N.º 6 (Outubro 2018), p. 427-428.

⁴⁵⁹ Associação de Defesa do Consumidor, Gabinetes de Consultoria Jurídica Gratuitos da Ordem dos Advogados, Direção-Geral do Consumidor. Lista elencada sobre informações aos direitos do consumidor no portal de serviços públicos (www.eportugal.gov.pt)

⁴⁶⁰ CENTRO Europeu do Consumidor ECC-Net. **Resolução de Litígios em Linha (RLL)** [Em linha]. [Consult. 02 Jun. 2020]. Disponível em <https://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos/-resolucao-de-litigios-em-linha.aspx>.

⁴⁶¹ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 428.

⁴⁶² *Idem* – **Op. Cit.** p. 429.

⁴⁶³ Artigo 7º, item 1, letra “a” da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, alterada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto. LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

⁴⁶⁴ DIRECÇÃO-GERAL do Consumidor. **CIAC – Centro de Informação Autárquico ao Consumidor**. [Consult. 17 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac/ciac-lista-e-mapa-de-localizacao.aspx>.

⁴⁶⁵ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 430.

⁴⁶⁶ PEDROSO, João; CRUZ, Cristina – **A Arbitragem Institucional: Um Novo Modelo de Administração da Justiça – O Caso dos Conflitos de Consumo**. Coimbra: Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2000. ISBN 9724019799. p. 143.

na visão de Jorge Morais Carvalho foi em função da falta de transparência, informação e qualificação dos colaboradores.⁴⁶⁷

Os Centros de Arbitragem também solucionam os conflitos de consumo pela informação, conciliação, mediação e arbitragem, nos ditames do artigo 14.º, item 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho⁴⁶⁸ e do artigo 4º, item 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro⁴⁶⁹, sendo a maioria de natureza privada. O primeiro foi o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) criado em 1989, que está em funcionamento⁴⁷⁰, resultado da Comunicação da Comissão de 1985, que tratou sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça e, em 1993, passou a ser independente⁴⁷¹. Desde que o Centro de Arbitragem satisfaça os requisitos obrigatórios elencados na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro⁴⁷², integrará a lista de entidades de RAL⁴⁷³ para solucionar conflitos de consumo nacionais e transfronteiriços.

Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho apontam que a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro é uma norma especial em relação à Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril, e por isso em caso de lacuna na lei especial aplica-se a lei geral, que é a lei que trata da mediação em Portugal.⁴⁷⁴

Cátia Marques Cebola pondera que a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, “[...] padece de uma reforma transfigurante”⁴⁷⁵ por não ter adentrado em determinados assuntos, sendo semelhante à Diretiva n.º 2013/11/UE e do revogado Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de Maio. Assim, considera como inovação a obrigatoriedade da lista de entidade juntamente com o seu descumprimento e, diante do exposto, acredita que não ultrapassará os “[...] velhos dilemas e obstáculos à resolução extrajudicial de conflitos de consumo”⁴⁷⁶.

⁴⁶⁷ Essa desconformidade refere-se à falta de transparência, informação e qualificação dos colaboradores. CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 430-431.

⁴⁶⁸ LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série...**, p. 2184-2189.

⁴⁶⁹ LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁴⁷⁰ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 431.

⁴⁷¹ CEBOLA, Cátia Marques – Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 28.

⁴⁷² Artigo 6.º, item 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁴⁷³ Artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. Hoje há 36 entidades na lista dos Centros de Arbitragens Autorizados. DIREÇÃO-GERAL da Política de Justiça. **Centros de Arbitragem Autorizados**. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/Centros-de-Arbitragem-autorizados>.

⁴⁷⁴ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 152.

⁴⁷⁵ CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo...**, p. 84-85.

⁴⁷⁶ *Idem* – **Ibidem**.

Mário Frota destaca a publicação feita em comemoração aos 26 anos do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), que tornou-se referência nacional e externa em função das conquistas realizadas. Em 2015 houve 3.515 casos, 2.633 informações e 919 soluções prestadas, 626 pela mediação e 293 por sentença arbitral, com a adesão de 21.865 empresas.⁴⁷⁷

Esses Centros de Arbitragem são regidos pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, responsável pela criação da Rede de Arbitragem de Consumo (RAC), que os integram para uniformizar os procedimentos adotados⁴⁷⁸, sendo que essa RAC possui o acompanhamento da Direção-Geral do Consumidor (DGC) e da Direção-Geral da Política de Justiça adstritos à competência estabelecida por esta lei, embasado na recente alteração dada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de Fevereiro⁴⁷⁹.

Antes dessa RAC, a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI) que integrava os Centros de Arbitragem de Consumo, nos termos do artigo 2.º do revogado Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de Maio⁴⁸⁰. Porém a RNCAI apresentava-se de forma genérica⁴⁸¹, sendo que a RAC é específica aos conflitos relativos ao direito do consumidor.

Mário Frota ressalta a necessidade de padronizar os procedimentos estabelecidos nos regulamentos próprios de cada Centro de Arbitragem. Indaga, ainda, a imprescindibilidade de uma norma que possa detalhar os aspectos peculiares existentes no procedimento da mediação, da conciliação e da arbitragem, principalmente para a aplicação desta para as questões inerentes ao direito de consumo.⁴⁸²

Os Centros de Arbitragem de competência genérica⁴⁸³ abrangem:

“o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCDC), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACCRAM), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), o Centro de Informação e Arbitragem (Tribunal Arbitral de Consumo) – CIAB, o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE)”.⁴⁸⁴

⁴⁷⁷ FROTA, Mário – Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Litígios de Consumo: imperativo europeu, seus reflexos em Portugal. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 72.

⁴⁷⁸ Artigo 4.º, item 1 da Lei n.º 144/2015. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁴⁷⁹ Artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. *Idem* – **Ibidem**.

⁴⁸⁰ DECRETO-LEI n.º 60/2011. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 88 (06-05-2011). p. 2584-2586. [Consult. 17 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/60/2011/05/06/p/dre/pt/html>.

⁴⁸¹ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 432.

⁴⁸² FROTA, Mário – Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Litígios de Consumo: imperativo europeu, seus reflexos em Portugal. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 92.

⁴⁸³ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 434.

⁴⁸⁴ *Idem* – **Op. Cit.** p. 432-433.

Já os Centros de Arbitragem de competência especializada são o “Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA) e o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS)”⁴⁸⁵. Em relação aos que possuem dupla competência, que é a genérica e nacional incluem todos os outros Centros de Arbitragem não supramencionados⁴⁸⁶, sendo importante destacar que o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) refere-se à única entidade de RALC com competência genérica nacional, mas não apenas nas questões de consumo⁴⁸⁷, conforme Despacho n.º 8.294/97, de 29 de Setembro⁴⁸⁸.

Jorge Morais Carvalho enfatiza que “se um centro der uma informação [...] fora do âmbito da sua competência [...] Do mesmo modo, um acordo obtido em mediação num centro incompetente [...] não perde a sua validade, podendo até constituir um título executivo”.⁴⁸⁹ Sendo claro que tal ato deverá atender aos requisitos mínimos exigidos na Lei de Mediação (Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril), como o mediador ser inscrito na lista de mediadores de conflitos disponibilizada pelo Ministério da Justiça e que tal acordo não poderá ser homologado pelo Tribunal Arbitral por não ter a competência do Judiciário.

Os Centros de Arbitragem possuem como regra geral a competência em função do valor do objeto descrito na reclamação, tendo ainda a competência territorial e em razão da matéria⁴⁹⁰. Em relação a esta última, cada entidade de RAL possui o seu regulamento e em razão disso poderão recusar conflitos por entender que não houve tentativa de negociação pelo consumidor; ou por ser uma questão supérflua, vexatória ou pendente em outra entidade; ou por já ter sido decidida; ou por ser superior o valor do objeto do conflito em relação ao estabelecido ou por causa do enquadramento do prazo para a apresentação da reclamação.⁴⁹¹

A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro estabelece que não rege os serviços prestados pelo Estado ou de forma delegada à população em geral sem pagamento⁴⁹²; os serviços que os profissionais da saúde prestam aos doentes; o fornecedor de ensino público complementar ou

⁴⁸⁵ *Idem* – **Op. Cit.** p. 433.

⁴⁸⁶ *Idem* – **Ibidem.**

⁴⁸⁷ *Idem* – **Ibidem.**

⁴⁸⁸ DESPACHO n.º 8.294. **Diário da República II Série** [Em linha]. N.º 225 (29-09-1997). p. 11.979. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/web/guest/analisejuridica/-/aj/30704564/dadosGeraisDetails/normal>.

⁴⁸⁹ CARVALHO, Jorge Morais – **Manual de Direito de Consumo** 4.ª ed. Coimbra: Almedina, 2017. ISBN 978-9724078335. p. 27.

⁴⁹⁰ DIREÇÃO-GERAL da Política de Justiça. **O que são Centros de Arbitragem?** [Em linha]. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/O-que-sao-Centros-de-Arbitragem>.

⁴⁹¹ Artigo 11.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁴⁹² Refere-se às associações de consumidores, sindicatos, partidos políticos, administração da justiça ou a segurança interna.

superior; os conflitos dos fornecedores em face dos consumidores, em razão do Princípio da Unidirecionalidade e os procedimentos dos serviços disponibilizados aos consumidores para oferecerem suas reclamações⁴⁹³, em decorrência da ausência da imparcialidade e da independência por haver certo vínculo de hierarquia com o agente econômico. Entretanto, no considerando 16 da Diretiva n.º 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio, há a possibilidade do Estado-Membro estabelecer na própria legislação que o reclamante seja um comerciante⁴⁹⁴.

Esta lei estabelece a conciliação, a mediação e a arbitragem como procedimentos a serem adotados pelas entidades de RAL, sendo que para alguns doutrinadores, a negociação encontra-se inclusa, uma vez que o consumidor é obrigado a comunicar primeiramente o conflito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços.⁴⁹⁵ Determina, ainda, o Princípio da Unidirecionalidade, do Processo Equitativo, da Voluntariedade, da Acessibilidade, da Celeridade Processual, da Publicidade e da Confidencialidade⁴⁹⁶.

Mesmo tendo a previsão da aplicação pelas entidades do modelo de regulamento harmonizado na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, Jorge Morais de Carvalho⁴⁹⁷ acentua que o CAUAL apresenta a preponderância dos conflitos na área da saúde, tendo ainda o CACCL e o CACCRAM, por não adotarem o regulamento harmonizado, também resolvem dissensos nesta área.

O regulamento de alguns Centros de Arbitragem de Consumo dispõe sobre a respectiva competência territorial, sendo a do CACCL a área metropolitana de Lisboa; a do CACCRAM é a Região Autónoma da Madeira; o CIMAAL engloba a área do distrito de Faro. Já a do CACCDC, CIAB, CICAP e TRIAVE é definida pelo local em que o contrato da relação de consumo foi celebrado.⁴⁹⁸ Porém, o CNIACC apresenta competência nacional e supletiva em relação aos outros centros⁴⁹⁹ e, por isso, só receberá a reclamação se não houver outro Centro

⁴⁹³ Artigo 2.º, item 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁴⁹⁴ “Considerando 16. [...] A presente diretiva deverá aplicar-se às queixas apresentadas pelos consumidores contra os comerciantes. Não deverá aplicar-se às queixas apresentadas por comerciantes contra consumidores nem a litígios entre comerciantes. Contudo, não deverá impedir os Estados-Membros de aprovar ou manter em vigor disposições em matéria de procedimentos de resolução extrajudicial desse tipo de litígios”. DIRETIVA n.º 2013/11/UE. **EUR-Lex Jornal...**, p. 65.

⁴⁹⁵ Artigos 3.º, alínea “j” e 11.º, item 1, alínea “a” da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁴⁹⁶ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 83.

⁴⁹⁷ *Idem* – **Op. Cit.** p. 435.

⁴⁹⁸ *Idem* – **Op. Cit.** p. 438.

⁴⁹⁹ *Idem* – **Op. Cit.** p. 439.

de Arbitragem competente. Além disso, ampliou a cobertura da UMAC, que desde 2001 tratava apenas da mediação, e em 2009, a CNIACC inseriu a conciliação e a arbitragem⁵⁰⁰.

Cada Centro de Arbitragem de Consumo estipula a competência em função do valor nos parâmetros dos limites estipulados nos próprios regulamentos⁵⁰¹ tendo como fundamento os critérios estabelecidos no Código de Processo Civil⁵⁰² em relação ao valor de uma ação judicial, que pode ser calculado considerando a “[...] utilidade económica imediata do pedido”⁵⁰³ ou “[...] a quantia certa em dinheiro”⁵⁰⁴ que se pretende adquirir com o litígio.

Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho apontam que os regulamentos das entidades de RALC não definem a questão do valor do litígio e que não há lei que trate disso, por isso, a solução encontrada foram os critérios estabelecidos no CPC de Portugal.⁵⁰⁵

As entidades reguladoras são pessoas coletivas de direito público, tendo a “[...] proteção dos direitos e interesses dos consumidores nas áreas de atividade económica”⁵⁰⁶, que é uma das funções que exercem, sendo regidas pela Lei n.º 67/2013, de 28 de Agosto, denominada Lei-Quadro das Entidades Reguladoras (LQER), que foi recentemente alterada pela Lei n.º 75 B/2020, de 31 de Dezembro.

Essas entidades exercem, dentre as várias atividades especificadas nesta Lei-Quadro, o uso dos métodos de RAL entre os operadores e os consumidores, além de auxiliar as “[...] associações de consumidores”⁵⁰⁷, divulgar as estatísticas das reclamações realizadas e os resultados das suas atuações.⁵⁰⁸ Ainda elenca as que são devidamente reconhecidas⁵⁰⁹, sendo a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) a única identificada como entidade de RALC pela Direção-Geral do Consumidor⁵¹⁰ e que possui o próprio estatuto, que é o Decreto-

⁵⁰⁰ *Idem* – **Op. Cit.** p. 119.

⁵⁰¹ Artigo 11.º, item 1, alínea “d” da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁵⁰² CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 442.

⁵⁰³ Artigo 296.º, item 1 da Lei n.º 41/2013, de 26 de Junho. LEI n.º 41/2013. **Diário da República I Série...**, p. 3518-3665.

⁵⁰⁴ Artigo 297.º, item 1 da Lei n.º 41/2013, de 26 de Junho. LEI n.º 41/2013. *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁰⁵ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 68.

⁵⁰⁶ Artigo 47.º, item 1 da Lei n.º 67/2013, de 28 de Agosto. LEI n.º 67/2013. **Diário da República I Série...**, p. 5184-5196.

⁵⁰⁷ Artigo 47.º, item 3, alínea “b” da Lei n.º 67/2013, de 28 de Agosto. *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁰⁸ Artigo 47.º, item 3 da Lei n.º 67/2013, de 28 de Agosto. *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁰⁹ Artigo 3.º, item 3 da Lei n.º 67/2013, de 28 de Agosto. *Idem* – **Ibidem**.

⁵¹⁰ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 445.

Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, recentemente alterado pelo Decreto-Lei n.º 76/2019, de 3 de Junho⁵¹¹.

Segundo Pedro Costa Gonçalves, os artigos da LQER devem ser lidos de forma sistemática e com isso, aponta que as entidades reguladoras poderão promover a mediação, mas em relação à arbitragem, apenas informar este método de RAL, por serem “[...] insuficientes para exercerem as funções arbitrais e atuarem como tribunais arbitrais”⁵¹².

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), antes designada ICP-ANACOM, que regula o setor de comunicações, inclusive os serviços postais, regido por estatuto próprio que é o Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de Março, também promove a resolução de conflitos por RAL entre “as entidades sujeitas à sua regulação e os consumidores”⁵¹³. Sendo que o setor de energia e das comunicações eletrônicas são as principais demandas como “[...] liderança das estatísticas dos centros de arbitragem”⁵¹⁴.

Nesse mesmo sentido será para as entidades reguladoras dos Serviços de Águas e Resíduos, cujo estatuto é a Lei n.º 10/2014, de 6 de Março⁵¹⁵, bem como para a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, anteriormente designada Instituto de Seguros de Portugal, regido pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de Janeiro⁵¹⁶.

A Comissão dos Mercados de Valores Mobiliários (CMVM) regida por estatuto próprio, Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de Janeiro, alterado pela Lei n.º 99 A/2021, de 31 de Dezembro, soluciona os conflitos entre as operadoras fiscalizadas, bem como destas com os investidores pela mediação⁵¹⁷. Tanto a CMVM quanto a ERSE são entidades que se destacam pelos resultados apresentados, cujos acordos são viabilizados pela mediação.⁵¹⁸

⁵¹¹ DECRETO-LEI n.º 97/2002. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 86 (12-04-2002). p. 3571- 3585. [Consult. 26 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/97/2002/04/12/p/dre/pt/html>.

⁵¹² GONÇALVES, Pedro Costa – **Arbitragem e Regulação – A arbitrariedade dos conflitos regulatórios**. Coimbra: Almedina, 2014. ISBN 978-071-64-7192-9. p. 77.

⁵¹³ Artigo 4.º, 1 do Decreto-Lei n.º 39/2015. DECRETO-LEI n.º 39/2015. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 52 (16-03-2015). p. 1559-1573. [Consult. 15 Set. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/application/file/a/66761354>.

⁵¹⁴ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 71.

⁵¹⁵ LEI n.º 10/2014. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 46 (06-03-2014). p. 1733-1746. [Consult. 15 Set. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/10/2014/03/06/p/dre/pt/html>.

⁵¹⁶ DECRETO-LEI n.º 1/2015, de 6 de Janeiro. DECRETO-LEI n.º 1/2015. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 3 (06-01-2015). p. 18-31. [Consult. 26. Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/1/2015/01/06/p/dre/pt/html>.

⁵¹⁷ Artigo 6.º, item 6, alínea “b” do Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de Janeiro. DECRETO-LEI n.º 5/2015. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 5 (08-01-2015). p. 225-237. [Consult. 26 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/5/2015/01/08/p/dre/pt/html>.

⁵¹⁸ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 445.

O Provedor do Cliente é um serviço que algumas empresas oferecem para examinar as reclamações realizadas pelos consumidores. Na lista de entidades de RALC organizada pela Direção-Geral do Consumidor elenca o Provedor do Cliente das Agências de Viagem e Turismo (Provedor da APAVT)⁵¹⁹, relativo a várias empresas. Semelhante ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) oferecido no Brasil com algumas diferenças, que serão acentuadas adiante.

Cátia Marques Cebola apresenta certa crítica em relação ao Provedor do Cliente por ser a própria empresa quem analisará a queixa apresentada pelo cliente e, assim, ser “[...] duvidosa a sua efetiva independência”⁵²⁰, pois não há controle em relação a esse serviço. Além disso, acrescenta que o consumidor deve ser informado de que há outras entidades de RALC e que a deliberação proferida pelo Provedor não é definitiva.

Corroborando com tal posicionamento Jorge Morais Carvalho ao afirmar que a inclusão do Provedor do Cliente do Setor na lista elencada pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, considera reprovável pelo fato de não ter como saber se atuam de forma “[...] independente e imparcial”⁵²¹ nos atendimentos realizados e que fossem divulgados os percentuais dos casos solucionados a favor das empresas e dos consumidores, bem como, nos moldes do Princípio da Transparência, que as decisões fossem reveladas.⁵²²

As Associações de Consumidores não compõem a lista de entidades de RALC organizada pela Direção-Geral do Consumidor em função da ausência dos requisitos de “[...] independência e imparcialidade”⁵²³, tendo reconhecimento constitucional na defesa do consumidor, bem como legitimidade processual em relação aos associados⁵²⁴. Porém viabilizam e auxiliam os interessados a buscarem a entidade adequada para a resolução do conflito.

Nesse sentido, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) criou os Gabinetes de Apoio e Acompanhamento ao Endividado e Sobreendividado para auxiliar os

⁵¹⁹ DIREÇÃO-GERAL do Consumidor. **Entidades de RAL** [Em linha]. [Consult. 9 Jul. 2020]. Disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>.

⁵²⁰ CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo...**, p. 79.

⁵²¹ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 447.

⁵²² *Idem* – **Op. Cit.** p. 448.

⁵²³ *Idem* – **Op. Cit.** p. 449.

⁵²⁴ **CONSTITUIÇÃO da República Portuguesa: Lei Constitucional...**, p. 53.

consumidores nas negociações sobre os créditos. Desde o ano 2000, Lisboa, Porto, Coimbra, Leiria, Santarém, Évora, Viana do Castelo e Faro possuem esses gabinetes.⁵²⁵

Segundo Jorge Morais Carvalho, os Julgados de Paz não possuem competência específica para os conflitos de consumo⁵²⁶, pois são tribunais estaduais competentes, consagrados no artigo 209.º, item 2 da Constituição Portuguesa, tendo competência para ações declaratórias cíveis mais simples e com baixo valor, que utilizam a sessão de pré-mediação e mediação para que as partes possam alcançar um possível acordo⁵²⁷.

Consoante Cátia Marques Cebola, os Julgados de Paz possuem uma natureza jurídica “[...] híbrida ou mista”⁵²⁸ e, em função disto, não estão inclusos na lista de entidades de RAL estabelecida pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, por incorporarem a “[...] categoria constitucional de tribunais”⁵²⁹. Para Jaime Octávio Cardona Ferreira são “[...] tribunais não judiciais ou mistos”⁵³⁰. Já Mário Frota considera-os como “[...] órgãos extrajudiciais de administração da justiça”⁵³¹ e foram criados embasados no funcionamento dos Juizados Especiais do Brasil⁵³².

Já no Brasil não há tantas entidades que realizem a mediação privada nos conflitos de consumo como em Portugal, sendo importante enaltecer que a maioria termina no Judiciário, mais especificamente no Juizado Especial Cível das Relações de Consumo e, por isso, serão elencados alguns órgãos públicos que praticam o método da conciliação como RAL para que as partes consigam entabular um acordo, bem como a plataforma “www.consumidor.gov.br”.

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor⁵³³ (Procon) é um órgão do Poder Executivo no âmbito estadual ou municipal, criado por lei para proteção, defesa dos direitos e interesses do consumidor. Possui legitimidade para promover deliberações coletivas

⁵²⁵ PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo – Os Litígios Privados e Laborais: um roteiro dos caminhos da informalização e da desjudicialização. In **Percursos da informalização e da desjudicialização – por caminhos da reforma da administração da justiça (análise comparada)**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2001. ISBN 972-32-1176-9. p. 117.

⁵²⁶ CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 450.

⁵²⁷ Artigos 49.º a 51.º da Lei 78/2001, de 13 de Julho. LEI n.º 78/2001. **Diário da República I Série...**, p. 4267-4274.

⁵²⁸ CEBOLA, Cátia Marques – ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo...**, p. 65-93.

⁵²⁹ Gouveia, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 318.

⁵³⁰ FERREIRA, Jaime Octávio Cardona – **Justiça de Paz – Julgados de Paz**. Coimbra: Coimbra editora, 2005. ISBN 9789723213676. p. 46-51.

⁵³¹ FROTA, Mário – Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Litígios de Consumo: imperativo europeu, seus reflexos em Portugal. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC...**, p. 79.

⁵³² *Idem* – **Op. Cit.** 83.

⁵³³ Em 2014 totalizam mais de 778 Procons em 27 Estados, sendo 13 nas capitais e 738 nos Municípios. Atingindo 108.362.880 consumidores.

com o objetivo de prevalecer o direito consumerista⁵³⁴, embasado no direito constitucional de petição. Assim, o consumidor pode realizar a abertura de um processo administrativo para averiguar a sua questão e solucioná-la, evitando que esta demanda chegue ao Judiciário, desde que seja referente às questões de direitos patrimoniais disponíveis. Porém, o Procon só atenderá o consumidor após a tentativa frustrada de solucionar a questão diretamente com o fornecedor ou prestador do serviço.

Em relação à natureza jurídica do Procon, relevante destacar que há divergência. No Estado de São Paulo e do Rio de Janeiro é uma autarquia, já em Minas Gerais é um órgão. Diante desta questão, isso não será pormenorizado, porque o importante é saber o objetivo da criação deste órgão que é a defesa dos direitos do consumidor. Caso seja constatada irregularidade ou violação aos dispositivos legais, haverá a lavratura do auto de infração.⁵³⁵ Em 2004, foi criado o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) para “[...] auxiliar, padronizar e harmonizar os registros das demandas individuais dos consumidores nos Procons, bem como promover a gestão destes procedimentos”⁵³⁶. O Sindec fornece as informações referente às demandas que ocorrem nos Procons e isso faz com que o consumidor saiba mais sobre o fornecedor de produto ou prestador de serviço⁵³⁷.

Outrossim, há ainda a previsão das Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação cadastradas no Tribunal de Justiça de cada Estado brasileiro, conforme dispõe o CPC, sendo uma opção de escolha pelas partes para superarem o dissenso e alcançarem o acordo.⁵³⁸ Entretanto, em função do baixo valor da maioria dos conflitos de consumo, a busca pela mediação privada nessas Câmaras fica onerosa em comparação aos outros órgãos públicos que viabilizam o alcance da autocomposição. Além disso, há ainda a falta de informação, de fomento e de costume juntamente com a voluntariedade da outra parte de concordar em participar do procedimento de mediação para solucionar o conflito.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um canal oferecido pelo próprio fornecedor/empresa para o consumidor/cliente, cuja finalidade é receber as reclamações, sugestões ou dúvidas e pode ser realizado pelo telefone, *chat*, correio eletrônico/*e-mail* ou *whatsApp*. Está regulamentado pelo Decreto n.º 6.523/2008, de 31 de Julho e deve observar o

⁵³⁴ Artigo 82, inciso III da Lei n.º 8.078/1990, de 11 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 657

⁵³⁵ SILVA, Juliana Pereira da [Coord.] – **Manual de Direito do Consumidor...**, p. 35-36.

⁵³⁶ *Idem* – **Op. Cit.** p. 36.

⁵³⁷ **SINDEC – Secretaria Nacional do Consumidor** [Em linha]. [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://sindecnacional.mj.gov.br/sobre>.

⁵³⁸ Artigo 167 e seus parágrafos do Código de Processo Civil. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 303.

princípio da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade⁵³⁹. O SAC é inclusive utilizado pela plataforma “www.consumidor.gov.br”, pois no formulário de preenchimento da reclamação, o consumidor poderá inserir o número do protocolo desse atendimento, sendo mais uma comprovação de que houve a tentativa de resolver o conflito diretamente com a empresa. Além disso, caso o atendimento seja pelo telefone, as conversas são gravadas para serem utilizadas posteriormente por qualquer das partes, seja em um processo judicial ou até mesmo em um método de RAL.

Por fim, a plataforma “www.consumidor.gov.br”, criado em 2014, é um serviço gratuito, simples e de utilidade pública, monitorado pelo Estado, Procon, Senacon e sociedade. O consumidor não precisará de processo administrativo e nem judicial. Neste canal terá a oportunidade de negociar diretamente com a empresa sobre o conflito consumerista pela reclamação e ainda consultar os atendimentos já realizados. A finalidade desta plataforma é “[...] ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a competitividade para a melhoria da qualidade, aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor e fortalecer a promoção da transparência nas relações de consumo”⁵⁴⁰, sendo importante enaltecer que não substitui o Procon e nem o SAC. A crítica apresentada é que as empresas se cadastram voluntariamente com a assinatura de um termo de adesão e, por isso, há a ausência de muitas empresas neste serviço público, que é a “[...] implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor”⁵⁴¹. Desde Junho/2014 já foram registradas 1.700.000 reclamações. No ano de 2018 constatarem 494 empresas cadastradas e 81% dos casos reclamados foram solucionados. Além disso já é reconhecido pelo CNJ como um canal eficiente de solução extrajudicial⁵⁴². Em 2019 foi celebrado um Termo de Cooperação Técnica entre o Ministério da Justiça com o CNJ visando integrar a plataforma ao Processo Judicial Eletrônico (PJe) para que o consumidor, mesmo após judicializar o conflito, tenha a oportunidade de buscar uma solução mais célere pela plataforma, cujo acordo será homologado pelo juiz. Esta integração está como projeto piloto no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, bem como no Tribunal Regional Federal da 1ª Região.⁵⁴³

⁵³⁹ DECRETO n.º 6.523/2008. **Planalto** [Em linha]. [Consult. 18 Fev.2021]. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm.

⁵⁴⁰ **CONSUMIDOR.gov.br** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>.

⁵⁴¹ *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁴² **JUSTIÇA e Segurança Pública** [Em linha]. [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552426609.41>.

⁵⁴³ **CONSUMIDOR em Números 2016. Ministério da Justiça** [Em linha]. [Consult. 20 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>.

Neste tópico a diferença do direito comparado entre Portugal e Brasil foi díspar. Enquanto Portugal criou uma lei específica para os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, que foi a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, visando a autocomposição privada. O Brasil considerou que a criação dos Juizados Especiais Cíveis das Relações de Consumo poderiam suportar as demandas consumeristas. Entretanto, com o crescente aumento dos processos judiciais, percebeu-se que teria que ser criada outra via de acesso ao consumidor pela RALC e, assim surgiu a plataforma “www.consumidor.gov.br”. Porém a questão principal a ser observada é que os meios RAL no Brasil foram direcionados para o Judiciário ou para outro órgão público (Procon ou SAC), sendo diametralmente distinto da forma estruturada e aplicada em Portugal.

3.5. Procedimento

O procedimento de mediação em Portugal e no Brasil não está detalhado nas respectivas leis e por isso a doutrina estabelece algumas fases, que variam entre os doutrinadores. As fases estabelecidas em Portugal pela Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril mesclam-se umas nas outras em função da informalidade, porém a sessão de pré-mediação e o protocolo de mediação⁵⁴⁴ são obrigatórios. Na pré-mediação, o mediador explica o procedimento e as regras que regem a mediação. Já o protocolo é o documento que confirma o consentimento das partes, a explicação do procedimento, os honorários do mediador, o objeto do conflito e as datas das sessões.⁵⁴⁵

Christopher W. Moore destaca a “[...] constituição de um relacionamento com as partes; escolha da estratégia da mediação; recolha da informação sobre as partes e o conflito; programação detalhada da mediação; estabelecimento de confiança e cooperação”⁵⁴⁶ antes da sessão. Já para Henry J. Brown e Arthur L. Marriot há “[...] introdução das partes na mediação;

⁵⁴⁴ Artigo 16.º, item 3 da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. “3 - O protocolo de mediação é assinado pelas partes e pelo mediador e dele devem constar: a) A identificação das partes; b) A identificação e domicílio profissional do mediador e, se for o caso, da entidade gestora do sistema de mediação; c) A declaração de consentimento das partes; d) A declaração das partes e do mediador de respeito pelo princípio da confidencialidade; e) A descrição sumária do litígio ou objeto; f) As regras do procedimento da mediação acordadas entre as partes e o mediador; g) A calendarização do procedimento de mediação e definição do prazo máximo de duração da mediação, ainda que passíveis de alterações futuras; h) A definição dos honorários do mediador, nos termos do artigo 29.º, exceto nas mediações realizadas nos sistemas públicos de mediação; i) A data”. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁵⁴⁵ Artigo 16.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem – Ibidem*.

⁵⁴⁶ MOORE, Christopher W. – **O processo de mediação...**, p. 68.

compromisso e acordo sobre as regras da mediação; comunicação preliminar e preparação da sessão”⁵⁴⁷.

Cátia Marques Cebola estabelece três fases, que são a pré-mediação com a assinatura do protocolo de mediação; a mediação em sentido estrito, “[...] que tem como objetivo ajudar as partes a trabalhar o conflito que as separa e construir uma solução”⁵⁴⁸; a pós mediação, que é o cumprimento do acordo.⁵⁴⁹ Já Dulce Lopes e Afonso Patrão determinam quatros fases, que se inicia com o momento de iniciativa, tendo a assinatura do protocolo de mediação, em seguida o procedimento de mediação, que é a obtenção do acordo, a fase final e o momento pós-mediação.⁵⁵⁰ José Vasconcelos Sousa e Catarina Frade consideram como etapas a “[...] audiência das partes, a discussão conjunta, a enumeração e organização das questões a resolver, a procura de ideias para resolver as questões elencadas e o esboço de um possível acordo”.⁵⁵¹

Visando contribuir com o mediador, as leis de mediação de Portugal⁵⁵² e do Brasil⁵⁵³ possibilitam a realização de sessões privadas, também denominadas de individuais ou *caucus*, com cada uma das partes, sendo uma prática que não compromete a seriedade do método RAL em função do Princípio da Confidencialidade.

O término do procedimento poderá ser com a celebração do acordo entre as partes ou com a desistência de uma delas ou sem um consenso, conforme dispõe na Lei de Mediação de Portugal⁵⁵⁴ e do Brasil⁵⁵⁵. Sendo o termo final da sessão de mediação o acordo, que no Brasil será um título executivo extrajudicial⁵⁵⁶ e passará a ser título executivo judicial após a homologação do juiz⁵⁵⁷. Caso o acordo seja descumprido, a parte prejudicada terá que recorrer ao Judiciário. Sem a homologação judicial será um título executivo extrajudicial que requererá

⁵⁴⁷ BROWN, Henry J.; MARRIOT, Arthur L. – **ADR Princípios e Práticas...**, p. 154.

⁵⁴⁸ CEBOLA, Cátia Marques – **La Mediación...**, p. 201.

⁵⁴⁹ *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁵⁰ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 126.

⁵⁵¹ *Idem* – **Op. Cit.** p. 149-150.

⁵⁵² Artigo 26.º, alínea “c” da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁵⁵³ Artigo 19 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

⁵⁵⁴ Artigo 19.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁵⁵⁵ Artigo 20 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

⁵⁵⁶ Artigo 784, inciso IV da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 351.

⁵⁵⁷ Artigo 20, parágrafo único da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

o seu cumprimento pela ação monitória⁵⁵⁸. E se for um título judicial será pela ação de cumprimento de sentença⁵⁵⁹.

Em Portugal dependerá do contexto. Já terá força executiva em decorrência do Princípio da Executoriedade, se o conflito for enquadrado na mediação, as partes forem capazes e legítimas, não houver ofensa à ordem pública e com a participação de um mediador devidamente inscrito na lista.⁵⁶⁰ Porém, se o acordo foi realizado na fase da pré-mediação⁵⁶¹, faculta às partes conjuntamente requererem a homologação judicial⁵⁶². Sendo obrigatório o pedido de homologação quando houver acordo, tendo em curso o respectivo processo judicial.⁵⁶³⁵⁶⁴

Mariana França Gouveia explica que a homologação judicial opcional pelas partes servirá como “[...] força executória especial ao acordo ou uma força executória reforçada. Poderá ter uma função apenas pedagógica, isto é, mesmo que nenhuma das partes pretenda a sua execução”⁵⁶⁵. Além disso considera desnecessária a homologação judicial quando há suspensão de instância, porque não há previsão na Diretiva n.º 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008⁵⁶⁶. Em contraposição, Albertina Pereira concorda com a exigência legal.⁵⁶⁷

O procedimento da mediação no Brasil é dividido em cinco fases, conforme estabelece o Manual de Mediação Judicial do CNJ e a doutrina majoritária, sendo a “[...] declaração de abertura; exposição de razões pelas partes; identificação de questões, interesses e sentimentos; esclarecimentos acerca de questões, interesses e sentimentos; resolução de questões”⁵⁶⁸. Essas fases são assim elencadas pela doutrina para fins didáticos, mas na prática elas transpassam entre si, sendo que a Lei de Mediação estipula a obrigatoriedade do mediador informar às partes sobre o Princípio da Confidencialidade, além da não obrigatoriedade em continuar no

⁵⁵⁸ Artigos 700 a 702 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 344.

⁵⁵⁹ Artigos 523 a 527 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. *Idem* – **Op. Cit.** p. 331.

⁵⁶⁰ Artigo 9.º, item 1 da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁵⁶¹ Artigo 13.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁶² Artigo 14.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁶³ Artigo 45.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁶⁴ Artigo 273.º da Lei n.º 41/2013, 26 de Junho. LEI n.º 41/2013. **Diário da República I Série...**, p. 3518-3665.

⁵⁶⁵ Gouveia, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 88.

⁵⁶⁶ *Idem* – **Op. Cit.** p. 89.

⁵⁶⁷ PEREIRA, Albertina – A Mediação e a (Nova) Conciliação. In **Resolução Alternativa de Litígios**. Lisboa: Agora Publicações, 2006. p. 194.

⁵⁶⁸ AZEVEDO, André Gomma de [Org.] – **Manual de Mediação Judicial...**, p. 167.

procedimento⁵⁶⁹. Sendo que na mediação extrajudicial terá que haver previamente um convite com o detalhamento da minuta da proposta de negociação, que já terá estabelecido o prazo para a realização da primeira sessão de mediação, o critério de escolha do mediador, a penalidade do não comparecimento e o local da primeira reunião.⁵⁷⁰

Em relação à mediação *online*, também denominada de *Online Dispute Resolution* (ODR), não há nenhuma alusão na lei de Portugal, assim Dulce Lopes e Afonso Patrão apontam que “[...] a recusa da mediação *online* e, em geral, não presencial, nos parece contraditória com a finalidade a flexibilidade da mediação em matéria civil e comercial [...] não ser exigível um local físico no qual as sessões de mediação tenham necessariamente lugar”⁵⁷¹. Para Frederico Bueno de Mata, as vantagens incluem “[...] os custos envolvidos, maior flexibilidade para os usuários e maior rapidez na conclusão do procedimento”⁵⁷², enquanto as desvantagens englobam “[...] a eliminação da linguagem não verbal, a perda de atitudes positivas e qualidades humanas do mediador e possíveis erros de conexão entre este e uma ou as várias partes”⁵⁷³. Na lei brasileira há previsão da realização da mediação *online* ou por outro meio de comunicação, desde que seja acordado entre as partes sobre o meio que será utilizado para permitir a sessão de mediação.⁵⁷⁴

Entretanto, em razão do contexto vivido mundialmente com a doença causada pela COVID-19, o CNJ promulgou a Portaria n.º 345, de 9 de Outubro de 2020, que trata da possibilidade das audiências, bem como das sessões de conciliação e de mediação judiciais passarem a ser realizadas virtualmente no Brasil com a implantação do “Juízo 100% Digital”, que é uma “[...] plataforma única de inteligência artificial”⁵⁷⁵, em que todos os atos serão realizados virtualmente e de modo remoto, desde que o demandante opte com a anuência da parte demandada.⁵⁷⁶

Em Portugal, os Tribunais adotaram a plataforma informática designada *Cisco Webex Meetings*, onde serão realizadas as diligências que as partes, seus mandatários ou intervenientes

⁵⁶⁹ Artigos 14 e 18 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

⁵⁷⁰ Artigos 21 e 22 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁷¹ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada**..., p. 140-142.

⁵⁷² MATA, Frederico Bueno de – **Meditación crítica sobre la mediación como alternativa a la jurisdicción**. Santiago de Compostela: Andavira, 2011. ISBN 9788490455715. p. 97.

⁵⁷³ *Idem* – **Ibidem**.

⁵⁷⁴ Artigo 46 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 773.

⁵⁷⁵ PORTARIA n.º 345. **Conselho Nacional de Justiça** [Em linha]. (8-10-2020). [Consult. 8 Nov. 2020]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/original175500202010145f873b7482503.pdf>.

⁵⁷⁶ *Idem* – **Ibidem**.

processuais tenham que praticar presencialmente “[...] bem como a prática de quaisquer atos processuais e procedimentais se realize através de meios de comunicação à distância adequados, designadamente teleconferência, videochamada ou outro equivalente”⁵⁷⁷, conforme estabelecido na Lei n.º 1-A/2020, de 19 de Março, que trata das medidas excepcionais e temporárias de resposta à situação epidemiológica provocada pelo CORONAVÍRUS SARS-COV-2 e da doença COVID-19 com 11 alterações, sendo a última pela Lei n.º 4-B/2021, de 1º de Fevereiro⁵⁷⁸. Já as entidades que realizam a mediação privada em Portugal disponibilizaram para o consumidor um contato telefônico, além da possibilidade de procederem a reclamação de modo *online*. Sendo que essas informações estão expressas nos respectivos *sites* como também no da Direção-Geral do Consumidor.

Diante de tais considerações, Portugal e Brasil adequaram-se à nova realidade causada pela COVID-19 e as agências que utilizam a mediação como método de RAL para os conflitos de consumo permaneceram atendendo o consumidor, sendo que adiante será demonstrado que o número de reclamações aumentaram consideravelmente diante do contexto da pandemia.

3.6. Mediador

Mediador 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”⁵⁷⁹, tendo a função de conduzir “[...] o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito”⁵⁸⁰ nas sessões de mediação e com a finalidade das partes restabelecerem a “[...] comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos”⁵⁸¹. Na Lei de Mediação de Portugal e do Brasil expressam que o mediador está regido pelo Princípio da Confidencialidade, que inclui todas as informações disponibilizadas nas sessões de mediação

⁵⁷⁷ **CONSELHO Superior da Magistratura** [Em linha]. [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.csm.org.pt/2020/04/21/informacao-relativa-ao-uso-da-plataforma-informatica-cisco-webex-meetings/>.

⁵⁷⁸ LEI n.º 4A/2020. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 68 (06-04-2020). p. 35(3)-35(6). [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/4-A/2020/04/06/p/dre>.

⁵⁷⁹ Artigo 2.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁵⁸⁰ Artigo 4º, §1º da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 769.

⁵⁸¹ Artigo 165, §3º da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 303.

e, por isso, tais conteúdos não poderão ser disponibilizados para outros fins.⁵⁸² Por conseguinte, a confidencialidade é inerente ao ofício do mediador.

Além disso, deverá adotar uma postura serena, segura e discreta⁵⁸³ para contribuir na autocomposição entre as partes, podendo utilizar-se das técnicas de negociação, pois isso não afeta o seu dever de imparcialidade. A neutralidade do mediador refere-se à solução dada pelas partes diante da dissensão, mas ele participa da construção da autocomposição, uma vez que através do uso das técnicas adequadas faz restabelecer a comunicação entre as partes. Além de não ter nenhum interesse no conflito e nem vínculo com os mediados.⁵⁸⁴ Caso cometa alguma irregularidade, em Portugal será excluído da lista de mediadores.⁵⁸⁵ Esta lista é disponibilizada pela Direção-Geral de Consumo⁵⁸⁶ e apresenta 601 mediadores cadastrados conforme a atualização realizada em 27 de Março de 2020.

Já no Brasil, está disposto no CPC⁵⁸⁷ que o capítulo referente aos impedimentos e suspeições dos juízes serão aplicados aos conciliadores e mediadores extrajudicial e judicial, conforme também determina o artigo 5º do Código de Ética da Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro⁵⁸⁸. Nessa lógica, são considerados como auxiliares da justiça⁵⁸⁹ e por isso os atos praticados pelo mediador suspeito ou impedido serão tidos como nulos⁵⁹⁰ e os mediadores judiciais serão excluídos⁵⁹¹ do cadastro do respectivo Tribunal que atuarem.

Mariana França Gouveia e Jorge Morais Carvalho ressaltam a importância dos mediadores salientarem para os mediados que a cooperação deles no processo da mediação é indispensável para alcançar um resultado aceitável por todos e, por isso, é tão importante a função de apaziguar a questão conflituosa para que as partes consigam alcançar o equilíbrio.⁵⁹² Por isso que a linguagem do mediador para explicar o procedimento da mediação tem que ser

⁵⁸² Artigo 166, §1º do Código de Processo Civil. *Idem – Ibidem.*

⁵⁸³ CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da – Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (*collaborative law*): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo...**, p. 471-489.

⁵⁸⁴ Artigo 27.º, item 4 da Lei n.º 29/2013, 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁵⁸⁵ Artigo 44.º, item 1, alínea “c” da Lei n.º 29/2013, 19 de Abril. *Idem – Ibidem.*

⁵⁸⁶ DIREÇÃO-Geral da Política de Justiça. **Resolução de Litígios Mediação**. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Lista-de-mediadores_privada_27.03.2020.pdf.

⁵⁸⁷ Artigos 144 ao 148 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 300-301.

⁵⁸⁸ Artigo 5º do anexo III da Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro. RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça...**, p. 10.

⁵⁸⁹ Artigo 149 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 301.

⁵⁹⁰ *Idem – Ibidem.*

⁵⁹¹ Artigo 173 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. *Idem – Op. Cit.* p. 303.

⁵⁹² CARVALHO, Jorge Morais; GOUVEIA, Mariana França [Org.] – Conflitos de Consumo. In **A Experiência da UMAC na Mediação de Conflitos de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2006. ISBN 978-9724027661. p. 36.

acessível e descomplicada, porque esta explicação é importante para que as partes tenham consciência da relevância do diálogo para se chegar a um consenso.

Sendo essencial também que o mediador identifique a questão conflituosa, bem como os interesses e os sentimentos das partes para conduzir da melhor maneira a comunicação e o êxito do acordo utilizando as técnicas adequadas durante o processo de mediação. Ademais, esclarecer às partes que a sua função é de auxiliá-las e não de julgamento, por isso deve adotar a postura de imparcialidade, além da habilidade em escutá-las para compreender o interesse real de cada uma.

Luís Melo Campos denomina o mediador como um “[...] agente de mudança”⁵⁹³. Já Dulce Lopes e Afonso Patrão explicam que o mediador “[...] desbloqueia uma linha de comunicação entre os mediados”⁵⁹⁴. Nesse sentido, Mariana França Gouveia ressalta que o mediador é a pessoa que “[...] coloca as partes no trilho seguro e não as deixa desviar dos seus reais interesses. É a descoberta dos interesses que permite chegar a um acordo verdadeiramente pacificador”⁵⁹⁵. Sendo um profissional treinado, é o responsável em transmitir confiança para as partes e isso contribui com a “[...] credibilidade da mediação”⁵⁹⁶.

Esse auxílio do mediador visa alcançar as partes para que consigam reconhecer o conflito em si e, só após isso, acertarem as questões que realmente são tidas como importantes na dissensão.⁵⁹⁷ Nesse sentido, Cátia Marques Cebola explica as ferramentas essenciais do trabalho do mediador, que são a “[...] escuta activa; o domínio da arte de perguntar, aplicando tipos de perguntas adequadas à situação em litígio (perguntas abertas/fechadas; perguntas lineares/circulares); a elaboração de resumos e o recurso à técnica de *caucus*”⁵⁹⁸.

Mariana França Gouveia destaca que a posição do mediador é ao lado das partes para que se sintam em condições de igualdade para facilitar o diálogo, a comunicação e o consenso. Tanto que a Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril estabelece que compete aos mediados a responsabilidade⁵⁹⁹ pelas decisões tomadas e por isso apresentam o domínio sobre o conteúdo

⁵⁹³ CAMPOS, Luís Melo – **Mediação de Conflitos: Enquadramentos Institucionais e Posturas Epistemológicas**. Coimbra: Mediarcom, 2009. ISBN 978-972-789-263-9. p. 185.

⁵⁹⁴ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada...**, p. 134.

⁵⁹⁵ GOUVEIA, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 50.

⁵⁹⁶ *Idem* – **Op. Cit.** p. 56.

⁵⁹⁷ RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson – **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. ISBN 9788573088182. p. 179.

⁵⁹⁸ CEBOLA, Cátia Marques – **La Mediación...**, p. 220.

⁵⁹⁹ Artigos 4.º e 26.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2009. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

do processo, sendo nesta perspectiva que o mediador deve abster-se de instituir qualquer tipo de acordo.⁶⁰⁰

Ademais, considerando a autonomia da vontade das partes, bem como a informalidade da mediação, características próprias dos mecanismos consensuais de resolução de disputas, o advogado poderá ser escolhido para realizar a mediação.⁶⁰¹ Assim, esse acordo realizado por um terceiro, que não é o mediador, será redigido em um contrato, cuja natureza jurídica no ordenamento jurídico brasileiro⁶⁰² é considerado como título executivo extrajudicial, e, com isso, estará regido pelo Princípio da Executoriedade. Já em Portugal, este acordo não terá força executiva, por não atender os requisitos exigidos na Lei de Mediação⁶⁰³ e, por isso deverá ser homologado pelo juiz para ter executoriedade.

Em Portugal o mediador está adstrito aos princípios elencados na Lei de Mediação (Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril), sendo que isso inclui o sigilo profissional durante a sessão de mediação e, por isso poderá trabalhar de forma independente, porém, há algumas exceções permitidas, sendo nas questões de ordem pública ou para proteger o interesse de uma criança ou a integridade física ou psíquica de qualquer pessoa ou para a aplicação ou execução do acordo⁶⁰⁴. No Brasil, a exceção inclui o conhecimento da ocorrência de crimes que ensejem uma ação pública⁶⁰⁵.

Nesse sentido, a Lei de Mediação de Portugal passou a prever a exigência da realização de cursos de formação realizados por entidades certificadas pelo serviço do Ministério da Justiça para mediadores no exercício da profissão para a atividade privada, sendo que este requisito não é obrigatório para o sistema público e nem para os Julgados de Paz, que realizam o recrutamento de mediadores por concurso.⁶⁰⁶ Essas entidades são regidas pela Portaria n.º 345/2013, de 27 de Novembro para obterem a certificação e controladas pela Direção-Geral da Política de Justiça.⁶⁰⁷

⁶⁰⁰ GOUVEIA, Mariana França – **Curso de Resolução...**, p. 51.

⁶⁰¹ Ideia de Antonio do Passo Cabral e Leonardo Carneiro da Cunha. CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da – Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (*collaborative law*): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo...**, p. 471-489.

⁶⁰² Artigo 784 do Código de Processo Civil. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 350-351.

⁶⁰³ Artigo 9.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁶⁰⁴ Artigo 5.º, item 3 da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem – Ibidem*.

⁶⁰⁵ Artigo 30 da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 771.

⁶⁰⁶ Artigos 8º, item 1 e 24.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁶⁰⁷ PORTARIA n.º 345/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 230 (27-11-2013). p. 6569-6572. [Consult. 14 Out. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/port/345/2013/11/27/p/dre/pt/html>.

Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho destacam que a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro estabelece como requisito para os mediadores portugueses o conhecimento jurídico para a resolução do conflito de consumo⁶⁰⁸, sendo que não houve esta orientação na Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril.⁶⁰⁹

Angela Lopez menciona que atualmente o curso de formação em Portugal pode ser realizado como uma pós-graduação em universidade ou nas entidades de formação, tendo como requisito mínimo a graduação em um curso superior, que poderá ser, preferencialmente, em direito ou em psicologia, mas há mediadores licenciados em “[...] Sociologia, Serviço Social, Filosofia, Geografia e Arquitetura”.⁶¹⁰

Importante mencionar que há a figura do mediador do crédito em Portugal, criado pelo Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho, com a relevante finalidade de defender os direitos e os interesses de pessoas ou de entidades para garantir o acesso ao crédito no sistema financeiro, inclusive o habitacional. Além disso, apresenta atuação em banco, possui imparcialidade e independência no exercício de suas funções, porém não pode ser considerado um mediador nos moldes da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril, por ter o poder de emitir recomendações.⁶¹¹

Corroborando com tal posicionamento, Jorge Morais Carvalho enaltece que o procedimento de mediação adotado pelo mediador do crédito nos termos do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de Junho, não obedece os Princípios da Voluntariedade e da Confidencialidade⁶¹², pois tanto o procedimento da mediação, quanto a qualificação do mediador são díspares do que determina a Lei de Mediação em relação a sua escolha, que será pelo Conselho de Ministros, com mandato de dois anos, além do próprio mediador estabelecer o procedimento que será adotado para a mediação.⁶¹³

No Brasil, há uma seção para o mediador judicial no CPC, que elenca os princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informal.⁶¹⁴ Além do cadastro nacional e no respectivo Tribunal

⁶⁰⁸ Artigo 7.º, item 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro. LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série...**, p. 7251-7258.

⁶⁰⁹ CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução...**, p. 171.

⁶¹⁰ LOPEZ, Angela – **Reflexão sobre a Formação de Mediadores**. Coimbra: Mediarcom, 2009. ISBN 9789724411545. p. 105-106.

⁶¹¹ DECRETO-LEI n.º 144/2009. **Diário da República I Série...**, p. 3696-3698.

⁶¹² CARVALHO, Jorge Morais – As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis...**, p. 446.

⁶¹³ Artigos 1º, item 2; 2º e 5º, item 4 do Decreto-lei n.º 144/2009, de 17 de Junho. DECRETO-LEI n.º 144/2009. **Diário da República I Série...**, p. 3696-3698.

⁶¹⁴ Artigo 166 do Código de Processo Civil. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 303.

juntamente com o curso de capacitação realizado por uma entidade credenciada pelo CNJ, sendo graduado há dois anos em um curso superior⁶¹⁵. Carlos Eduardo de Vasconcelos destaca que “[...] não sendo necessário seu registro em cadastro de mediadores do Tribunal ou de Câmara de Mediação aceita pelos Tribunais”⁶¹⁶. Por outro lado, o mediador extrajudicial poderá ser “[...] qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se”⁶¹⁷. Além disso, será regido subsidiariamente⁶¹⁸ pelo CPC nas questões não tratadas pela Lei de Mediação.

Em relação aos impedimentos, a lei do Julgado de Paz estabelece que o mediador estará impedido de exercer a advocacia onde exerce a mediação.⁶¹⁹ Já a Lei de Mediação de Portugal estabelece a proibição de testemunhar, ser perito ou mandatário em qualquer causa que tenha mediado, mesmo que seja de forma indireta⁶²⁰, que são os impedimentos resultantes do Princípio da Confidencialidade. No Brasil houve a inclusão do prazo de um ano na restrição para assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes e que será contado da última sessão de mediação realizada.

A Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril⁶²¹ estabelece como dever que a atividade dos mediadores seja exercida nos moldes dos princípios éticos e deontológicos estabelecidos no Código Europeu de Conduta para Mediadores da Comissão Europeia, que visa dar credibilidade e confiança à mediação. Nessa perspectiva, o Código trata da competência, da marcação, da confidencialidade, da independência e da imparcialidade como princípios, além de tratar do procedimento e dos honorários dos mediadores.⁶²²

No Brasil, a Resolução n.º 125/2010 do CNJ, de 29 de Novembro, estabelece no Anexo III o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, que define os princípios, as garantias, as regras do procedimento da mediação, as responsabilidades e as sanções. Nesse

⁶¹⁵ Artigo 167 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. *Idem – Ibidem.*

⁶¹⁶ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de – **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 4.ª ed. São Paulo: Método, 2015. ISBN 9788530964832. p. 115.

⁶¹⁷ Artigo 9º da Lei n.º 13.140/2015, de 26 de Junho. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 770.

⁶¹⁸ Artigo 175 da Lei n.º 13.105/2015, de 16 de Março. ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1..., p. 303.

⁶¹⁹ Artigo 30.º, item 3 da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho. LEI n.º 78/2001. **Diário da República I Série...**, p. 4267-4274.

⁶²⁰ Artigo 28.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série...**, p. 2278-2284.

⁶²¹ Artigo 26.º, alínea “k” da Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril. *Idem – Ibidem.*

⁶²² DIREÇÃO-GERAL da Política de Justiça DGPI. **Código Europeu de Conduta para Mediadores** [Em linha]. [Consult. 14 Out. 2020]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Codigo_Europeu_Conduta_Mediadores_2014.pdf

sentido, os princípios englobam a “[...] confidencialidade, a decisão informada, a competência, a imparcialidade, a independência e autonomia, o respeito às ordens públicas e às leis vigentes, o empoderamento e a validação”⁶²³, tendo semelhanças com os de Portugal. Ricardo Goretti acrescenta ainda os princípios da “[...] voluntariedade, da autoridade das partes, da não adversariedade ou não competitividade, da informalidade e da flexibilidade”⁶²⁴ como implícitos.

4. UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO ONLINE COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO CONSUMO

A consagração da mediação como método de RAL para o consumidor solucionar seu conflito foi consolidada com o tempo em função das vantagens inerentes ao instituto. Nesse sentido, considerando o contexto mundial que assolou o mundo com o advento da pandemia causada pela doença COVID-19 novo coronavírus, o presente trabalho mencionará a realidade das experiências em Portugal e no Brasil diante de tal cenário.

Importante destacar que esta pandemia possui um histórico triste, em função das perdas dos entes queridos, amigos e colegas, bem como das mudanças drásticas que houve na vida de cada um para aprender a conviver com esta realidade e sobreviver a tudo isso. Após este breve respeito a este acontecimento, em relação à RAL, a pandemia acelerou o uso das plataformas informáticas, que possibilitam a realização das sessões de mediação por via eletrônica ou pelos meios de comunicação à distância, como a teleconferência, vídeochamada ou outro equivalente, para a resolução de litígios em Portugal e no Brasil, cujo trabalho continuou sendo executado conforme os requisitos de segurança sanitária, bem como os moldes do teletrabalho.

Outra consequência que houve com essa pandemia foi o aumento do consumo de produtos pela *internet* e concomitantemente os conflitos consumeristas. Assim, tanto em Portugal como no Brasil a população passou a utilizar os serviços disponibilizados em plataformas eletrônicas para a defesa do consumidor. Nesse sentido, o número de reclamações cresceu consideravelmente e, por isso, as agências tiveram que se adequarem rapidamente em virtude desse contexto para atender as demandas.

⁶²³ GORETTI, Ricardo – *Mediação e Acesso à Justiça...*, p. 208.

⁶²⁴ *Idem* – *Op. Cit.* p. 211.

4.1. Experiências portuguesas

Antes de adentrar na experiência portuguesa, relevante mencionar que Portugal está na lista de países da Europa do Sul com taxa de eficiência elevada no funcionamento do Judiciário, sendo acima de 95% no Relatório da Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) do Conselho da Europa, por ter solucionado mais processos judiciais em comparação com os novos na análise do biênio 2018-2020.⁶²⁵ Além disso, Portugal encontra-se em 7º lugar dentre 27 países avaliados em relação à disponibilização de meios eletrônicos nos tribunais pelo *EU Justice Scoreboard*, tendo realizado mais de 17 mil sessões judiciais por videoconferência entre abril e junho de 2020.⁶²⁶

Entretanto, os conflitos na seara do direito do consumidor possuem, geralmente, baixo valor e, por isso, a taxa de justiça, bem como o pagamento dos honorários advocatícios encarecem a resolução do litígio pelo sistema judiciário. Nesse sentido, é mais vantajoso para o consumidor as agências que oferecem o serviço de RAL pela mediação.

Nesse contexto, a Direção-Geral do Consumidor disponibiliza em seu *site* com fácil acesso aos interessados em obterem informações sobre os direitos do consumidor, as agências mais próximas da própria residência para realizar uma reclamação, além do acesso por contato telefônico, carta, correio eletrônico ou preenchimento do formulário eletrônico disponível na respectiva plataforma.⁶²⁷

Cumprе destacar que o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa continuou os próprios trabalhos na pandemia por teletrabalho, sendo que os casos eram apresentados por telefone ou por correio eletrônico ou no próprio *site* da agência. As sessões de mediação estão sendo realizadas por *skype* ou presencial, obedecendo as regras sanitárias, quando não estiver em *lockdown*.⁶²⁸ As outras entidades apresentam em destaque nos seus *sites*

⁶²⁵ COMISSÃO Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ). **Conselho da Europa** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em https://www.coe.int/en/web/cepej/home/-/asset_publisher/CO8SnxIjXPED/content/the-cepej-report-containing-the-figures-on-the-efficiency-of-the-functioning-of-judicial-systems-in-europe-has-been-published?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.coe.int%2Fen%2Fweb%2Fcepej%2Fhome%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_CO8SnxIjXPED%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D9.

⁶²⁶ 2020 EU Justice Scoreboard. **Comissão Europeia** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_20_1315.

⁶²⁷ DIREÇÃO-GERAL do Consumidor. **Contactos** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/contactos1.aspx>.

⁶²⁸ Informações obtidas no *site* do CAUAL. CENTRO de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa. **Mediação** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em <https://arbitragem.autonoma.pt/mediacao/>.

as formas de atendimentos que estão sendo oferecidas ao consumidor, o procedimento que deverá realizar para oferecer as reclamações, além dos atendimentos na pandemia.

Por fim, para elucidar o aumento das reclamações nas relações de consumo como consequência do crescimento das compras *online* chegou no patamar de 230% no mês de novembro/2020 juntamente com 6.500 reclamações. Em relação às reclamações bancárias subiram 12,5% no ano passado em comparação a 2,6% do ano anterior, e as compras de supermercado *online* foram 254%, sendo 3.214 queixas. A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor registrou 396.767 reclamações no ano passado, sendo 53 mil a mais do que em 2019, cujo aumento foi de 16%.⁶²⁹

4.2. Experiências brasileiras

As experiências da mediação privada no Brasil não ocorrem como em Portugal e essa questão abrange vários vieses. O valor dos conflitos de consumo é baixo e, por isso, não compensa financeiramente para o consumidor solucionar tal desavença em uma Câmara Privada ou em uma Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada.

Além disso, como já foi mencionado em tópicos anteriores, o Brasil oferece ao consumidor uma plataforma eletrônica pública e gratuita, bem como o atendimento pelos órgãos de defesa do consumidor, que abarca os Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) Estaduais e Municipais, o Ministério Público e, por fim, os Juizados Especiais. Porém, é importante destacar que se não houver acordo no Procon e na plataforma denominada “www.consumidor.gov.br”, o conflito culminará em uma ação judicial, seja no Juizado Especial Cível das Relações de Consumo ou no rito ordinário da primeira instância do Judiciário.

Diante de tais apontamentos, há 27 anos os juizados especiais brasileiros foram criados para exercerem uma nova justiça, órgão do Tribunal de Justiça do Estado com atribuições para as causas de menor complexidade, sendo menos burocratizada e mais célere para causas menos confusas, cujos critérios são a oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.⁶³⁰

⁶²⁹ **Jornal de Notícias** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/deco-recebe-quase-400-mil-queixas-em-2020-pandemia-afetou-consumidores-13309353.html>.

⁶³⁰ Artigos 2º e 3º da Lei n.º 9.099/1995, de 26 de Setembro. ANGHER, Anne Joyce – **Vade Mecum**. Vol. 2..., p. 412.

Os Juizados Especiais Cíveis das Relações de Consumo foram criados com a finalidade de acelerar a prestação jurisdicional, porém os dados do CNJ⁶³¹ demonstram que houve um aumento significativo das demandas, sendo que em 2009⁶³² totalizaram 5.469.807 processos novos, já em 2018⁶³³, este número aumentou para 6.796.649, e no ano de 2019⁶³⁴ foram 9.244.937, desconsiderando as Turmas Recursais.

Corroborando com os dados apresentados, Kazuo Watanabe já afirmava que os juizados especiais “[...] começaram como uma forma de permitir acesso mais fácil à camada mais humilde da população [...] sendo utilizada, hoje, como uma forma de solucionar a crise da Justiça e não para facilitar o acesso à Justiça pela população mais humilde”⁶³⁵. Porém os dados do CNJ demonstram que as demandas aumentaram nos juizados especiais.

O Procon do Estado de São Paulo teve 6.500 reclamações de janeiro até junho/2020⁶³⁶. Já o Procon do Estado de Minas Gerais teve 35% a mais de processos administrativos instaurados, tendo 3.280 reclamações de janeiro até abril/2020, sendo que no mesmo período do ano passado foram apenas 1.494⁶³⁷. O Procon do Estado do Rio de Janeiro inovou na pandemia ao criar um novo canal de comunicação com a população pelo *whatsApp*, rede social de mensagens instantâneas, administrado pela Ouvidoria do órgão, sendo que só no mês de março/2020 foram registradas 900 denúncias, contabilizando um crescimento de 150% em comparação ao ano anterior⁶³⁸.

⁶³¹ Os dados que foram indicados referem-se ao Juizados Especial Cível das Relações de Consumo do Estado de Minas Gerais. Contudo, caso seja interesse em saber sobre os outros 26 Estados Federados do Brasil, o link para o acesso ao Justiça em Números: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>.

⁶³² CONSELHO Nacional de Justiça – **Gestão Judiciária - Poder Judiciário em 2009** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opensoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

⁶³³ CONSELHO Nacional de Justiça – **Gestão Judiciária - Poder Judiciário em 2018** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opensoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

⁶³⁴ CONSELHO Nacional de Justiça – **Gestão Judiciária - Poder Judiciário em 2019** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opensoc.htm?document=qvw_1%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

⁶³⁵ WATANABE, Kazuo – **Modalidade de Mediação...**, p. 45.

⁶³⁶ **PROCON SP** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-mais-de-6-500-reclamacoes-registradas-durante-a-pandemia/>.

⁶³⁷ **PROCON MG** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.mpmg.mp.br/comunicacao/noticias/procon-mg-procura-a-orgao-de-defesa-por-consumidor-aumenta-210-durante-crise-da-covid-19.htm>.

⁶³⁸ **PROCON RJ** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <http://www.procon.rj.gov.br/index.php/publicacao/detalhar/4470>.

O Sistema Nacional do Consumidor (SINDEC) registrou 2.068.156 atendimentos no ano passado pelos 27 Procons Estaduais e 598 Procons Municipais, sendo 80,97% denúncias, com índice de solução administrativamente em 74,82%⁶³⁹. A estimativa do atendimento é de 216 mil consumidores nas 737 cidades brasileiras que oferecem este serviço⁶⁴⁰.

Em relação à plataforma “www.consumidor.gov.br”, que não substitui o Procon e nem o SAC, registrou no mês de janeiro/2019⁶⁴¹, 60.557 reclamações, sendo 30% a mais do que no ano anterior⁶⁴². Tendo 131 empresas credenciadas, 555.168 usuários cadastrados, que totalizaram 780.179 reclamações, com 81% solucionadas com o prazo médio de 6,5 dias.⁶⁴³

CONCLUSÃO

Diante do aumento do número de processos judicializados, efeito da cultura da litigiosidade, em decorrência dos conflitos nas relações humanas, sendo incluídas as de consumo, o panorama da “crise da administração da justiça” instalou-se em Portugal, no Brasil e em vários outros países, com uma tutela jurisdicional não efetiva, dispondo de uma taxa de justiça e um valor de honorários advocatícios altos, o que acarretam um custo processual elevado.

Na busca por uma solução rápida, eficaz e menos onerosa, os meios extrajudiciais de solução de litígios surgiram na tentativa de “salvar” essa crise no Judiciário. Nesse viés, houve a criação do Sistema Multiportas que manifesta o uso adequado do melhor método alternativo para a solução do conflito e que pode ser por meio da negociação, conciliação, mediação ou arbitragem. Assim, os métodos autocompositivos passaram a ser utilizados tanto no Judiciário como extrajudicialmente, sendo que apenas a conciliação e a mediação são praticadas no trâmite judicial.

Nesse contexto, a evolução histórica em Portugal revelou que em 1999 já havia o Decreto-lei n.º 146/99, de 4 de Maio que regulava a criação e o funcionamento das agências privadas de

⁶³⁹ SINDEC – Secretaria Nacional do Consumidor [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>.

⁶⁴⁰ SINDEC – Secretaria Nacional do Consumidor. **Boletim 2019** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. p. 4. Disponível em https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Boletim_Sindec_2019.pdf.

⁶⁴¹ O Boletim da plataforma dos anos anteriores está disponível neste link: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/biblioteca/100-boletins>.

⁶⁴² JUSTIÇA e Segurança Pública [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1551466308.51#:~:text=A%20plataforma%20%C3%A9%20um%20instrumento,o%20n%C3%BAmero%20foi%20de%2047.004>.

⁶⁴³ CONSUMIDOR em Números 2016. **Ministério da Justiça** [Em linha]. [Consult. 20 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>.

RALC. Entretanto, com o aumento significativo dos conflitos transfronteiriços, principalmente em decorrência do comércio eletrônico como consequência da formação do bloco econômico da UE, foi publicada a Diretiva n.º 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, que consagrou a mediação na norma comunitária, tendo ainda a definição do Código de Conduta Europeu para Mediadores, intitulado “Livro Verde”. Além disso, houve a criação e implementação da Rede Europeia Extrajudicial (EEJ-net) que passou a ser ECC-net, que em Portugal está no Centro Europeu do Consumidor da Direção-Geral do Consumidor, porém não foi tão utilizada pelos portugueses, entretanto tal procedimento foi o adotado pela plataforma brasileira denominada “www.consumidor.gov.br”, que tem gerado bons resultados aos consumidores brasileiros.

Assim, a problemática existente na UE e em Portugal era em relação aos conflitos transfronteiriços, que foi minimizada pela Diretiva n.º 2013/11/UE, de 21 de maio de 2013 juntamente com o Regulamento n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013. Houve a criação da plataforma pan europeia de resolução de conflitos em linha RLL, como resultado da promulgação de tais normas comunitárias, que acarretou credibilidade por parte dos consumidores em relação à mediação pela via extrajudicial na Europa e em Portugal. Diante deste cenário, Portugal editou a Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril que passou a reger o regime jurídico da mediação civil e comercial, bem como a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro que trata da RAC e da plataforma eletrônica de resolução de conflitos em linhas, visando a autocomposição privada.

Já o panorama legislativo brasileiro iniciou-se na Carta Constitucional do Império em 1824, resultado das Ordenações Filipinas, que previa o Juiz de Paz para executar a mediação, entretanto não houve efetividade tal figura na realidade brasileira. Até que o CNJ editou a Resolução n.º 125/2010, de 29 de Novembro, que inovou com a implantação da mediação e da conciliação como meios alternativos ao Judiciário nas resoluções dos conflitos com a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania pelos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos em decorrência da Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, sem mencionar sobre a utilização da mediação extrajudicial.

Houve ainda no Brasil o incentivo à autocomposição pelo CPC antes e durante o andamento da ação judicial. Entretanto, todos esses incentivos foram principalmente para o Judiciário, uma vez que o próprio código já determinava lei específica para dispor sobre a mediação extrajudicial. Há previsão no CPC das Câmaras Privada de Conciliação e Mediação,

entretanto a solução do conflito realizado por elas fica mais oneroso para o consumidor, que possui outros meios mais acessíveis.

Nessa perspectiva, enquanto Portugal fomentou a criação de agências públicas e privadas para solucionar os conflitos de consumo pela mediação, no Brasil o panorama foi bem diferente e, por isso, o presente trabalho teve que mostrar a realidade brasileira verificada nas pesquisas realizadas, tendo que incluir o Judiciário, bem como os órgãos públicos que oferecem serviços que visam a tutela do direito do consumidor com a abertura de processos administrativos em face do fornecedor de produtos ou prestador de serviço realizados pelos Procons, tendo ainda a plataforma eletrônica “www.consumidor.gov.br” que aplica a negociação e os próprios Juizados Especiais Cíveis de Relações de Consumo.

Já em relação à defesa dos direitos do consumidor, o Brasil foi o precursor com a elaboração do Código de Defesa do Consumidor, que completou 32 anos de vigência. Tanto em Portugal como no Brasil a intervenção estatal é necessária em razão do desequilíbrio existente na relação do consumidor com o fornecedor/empresa/prestador/grupo econômico. O direito do consumidor é uma norma de ordem pública, indisponível e inafastável, considerada por muitos doutrinadores portugueses e brasileiros como um microsistema com características públicas e privadas, sendo multidisciplinar com os outros ramos do direito.

Como dito, Portugal e Brasil adotaram a mediação não obrigatória para o consumidor, sendo a do tipo facilitadora ou assistencial, cuja intervenção do mediador é mínima e apenas para facilitar o diálogo entre as partes. A promulgação das Leis de Mediação de cada país possibilitou a efetivação do uso deste método como RAL, porém Portugal foi bem além nessa seara, porque a mediação passa a ter destaque como RALC nas agências portuguesas criadas com tal finalidade, pois houve uma mudança de paradigma com a evolução histórica ocorrida em Portugal para que as próprias partes construíssem a solução do respectivo conflito com o auxílio do mediador imparcial, independente e sem interesse no conflito. A partir disso, constatou-se que ocorreu certa atenção por parte da UE e de Portugal para que os conflitos de consumo fossem solucionados com eficácia, rapidez e baixo custo, diante dos resultados positivos que a implementação da mediação estava ocasionando. Nesse sentido, houve estruturação e coordenação das agências, sendo que se o conflito não for resolvido pela mediação, na própria agência será aplicada a arbitragem para solucionar a questão. Entretanto, no Brasil, as Câmaras Privadas ou Câmaras de Mediação e Arbitragem Especializada não tiveram tanto êxito em decorrência do elevado custo na realização do procedimento, uma vez que há órgãos públicos e inclusive o Judiciário, por meio dos Juizados Especiais Cíveis das Relações de Consumo, que solucionam tais demandas com baixo custo.

Diante dessa constatação no direito comparado, há ainda a análise da utilização da mediação *online* na pandemia causada pela doença COVID-19 novo coronavírus, que proporcionou certa evolução dos serviços oferecidos para os consumidores solucionarem seus conflitos que passaram a ser *online* ou por contato telefônico, sendo que nesse atual contexto passou a ser ainda mais procurado. Nesse sentido, a divulgação nos *sites* dos órgãos públicos sobre os direitos do consumidor começou a ser mais evidente e bem explicada a forma como realizar a reclamação. No *site* da Direção-Geral do Consumidor está disponibilizada a informação sobre a agência mais próxima e o *link* de acesso para o consumidor português. Já no Brasil, os órgãos públicos que defendem o direito do consumidor também oferecem as informações necessárias ao consumidor pelo próprio *site*. Assim, a mediação *online* passou a ser utilizada nos dois países, porém no Brasil pelo Judiciário, enquanto que em Portugal, pelas próprias agências, sendo esta a diferença fundamental que demonstra a burocratização e a necessidade dos consumidores brasileiros de recorrerem ao Judiciário para solucionarem suas demandas consumeristas, o que acarreta um grande impacto social e econômico para o próprio país, que perde com essa falta de estruturação e fomento ao uso da mediação extrajudicial por agências.

À luz de tais apontamentos, a mediação é um meio RALC eficaz e menos oneroso, sendo que para o seu êxito é imperativo o Princípio da Confidencialidade e da Boa-fé das partes neste procedimento e, por isso este método oferece muitas vantagens ao consumidor, que poderá solucionar o conflito de forma célere. Entretanto, se não houver acordo na mediação extrajudicial, as partes terminarão no Judiciário, sendo este o ponto burocrático, porque em obediência ao Princípio da Voluntariedade, as empresas não são obrigadas a aceitarem a mediação e nem de realizarem um acordo e esta é a realidade portuguesa e brasileira. Entretanto, Portugal está bem à frente do Brasil no desenvolvimento do uso do método da mediação em agências de forma extrajudicial.

BIBLIOGRAFIA

ABREU, Oliveira relat. – Supremo Tribunal de Justiça com número 1066/14.1T8PDL.L1.S1, de 17 de Outubro de 2019 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/3e2a2bc59fa9b83f80258496005c5518?OpenDocument&Highlight=0,consumidor>.

ALMEIDA, Tania [org.] – **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. 2.^a ed. Salvador: JusPodivm, 2019. ISBN 978854422694-0. p. 46, 49, 51.

ALVIM, Arruda – **Direito Comercial, coleção de estudos e pareceres**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985. ISBN 9788520321645. p. 173.

AMARAL JÚNIOR, Alberto do – A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo. **Revista do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 1415-7705. Vol. 6. (Abr. 1993), p.28.

AMARAL, Guilherme Rizzo – **Comentários às alterações do novo CPC**. São Paulo: Thompson Reuters, 2015. ISBN 8520368425. p. 112.

ANDRIGHI, Nancy relat. – Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 1876630, de 11 de Março de 2021 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202001255040&dt_publicacao=11/03/2021.

_____ Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 1846108, de 5 de Fevereiro de 2021 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201902172835&dt_publicacao=05/02/2021.

ANGHER, Anne Joyce [Org.] – **Vade Mecum**. Vol. 1. São Paulo: Rideel, 2019. ISBN 978-85-339-5442-7. p. 23, 25, 26, 53, 77, 100, 288, 300-303, 316-319, 330-331, 344, 350-352, 648-649, 651, 654, 657-658.

Vade Mecum. Vol. 2. São Paulo: Rideel, 2019. ISBN 9788533954434. p. 264, 319, 344, 412, 769, 770, 771, 773.

ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista – A Mediação e os meios alternativos de resolução de conflitos. **Revista Fórum de Direito Civil**. Belo Horizonte: Fórum. ISSN 2238-9695. Ano 3, n.º 5, (Abril 2014), p. 93-108.

AZEVEDO, André Gomma de [Org.] – **Manual de Mediação Judicial**. 7.^a ed. Brasília: Grupo de Pesquisa, 2018. ISBN 9781387217984. p. 52, 167, 261, 264.

BAHAMONDE, Ruben – Os Princípios Estruturantes da Mediação em Portugal. **Galileu – Revista de Direito e Economia**. Lisboa: Universidade Autónoma de Lisboa. ISSN 2184-1845. Vol. XIX (Jul. 2018), p. 131-154.

BARBOSA, Águida Arruda – Estado da Arte da Mediação Familiar Interdisciplinar no Brasil. **Revista Brasileira de Direito de Família**. Porto Alegre: Lex Magister. ISSN 2358-3223. N.º 40 (Mar. 2007), p. 140-151.

Construção dos Fundamentos Teóricos e Prático do Código de Família Brasileiro. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2007. 153 f. Tese de Doutorado em Direito.

Mediação Familiar interdisciplinar. São Paulo: Atlas, 2015. ISBN 978852249936-6. p. 12, 41.

BARBOSA, Ivan Machado – Estudos em arbitragem, mediação e negociação. In **Fórum de múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual**. Vol. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. ISBN 85-89929-02-7. p. 248.

BARONA, Silvia; ESPLUGUES, Carlos – *ADR mechanisms and their incorporation into global justice in the twenty-first century: some concepts and trends*. Cambridge: Intersentia, 2014. ISBN 9781780681199. p. 41.

BARROCAS, Manuel Pereira – **Manual de Arbitragem**. 2.^a ed. Coimbra: Almedina, 2013. ISBN 978-9724039831. p. 68, 78.

BELLIZZE, Marco Aurélio relat. – Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 1591803, de 12 de Fevereiro de 2021 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201902900031&dt_publicacao=12/02/2021.

BENJAMIN, Herman relat. – Acórdão do **Superior Tribunal de Justiça** com o número 586.316, de 19 de Março de 2009 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=683195&tipo=0&nreg=200301612085&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20090319&formato=PDF&salvar=false>.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e – **O Código Brasileiro de Proteção do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1992. p. 3.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe – **Manual de Direito do Consumidor**. 2.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. ISBN 9788520342862. p. 117.

BESSA, Leonardo Roscoe – **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor: análise crítica da relação de consumo**. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. ISBN 9788520335086. p. 40.

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de – **Manual de Direito do Consumidor**. 4.^a ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. ISBN 9788585820688. p. 27.

BLOCH, Roberto D.; IGLESIAS, Daniel O. – **Solución de controversias en el Mercosur**. Buenos Aires: Ad Hoc, 1995. ISBN 9789508940216. p. 52.

BROWN, Henry J.; MARRIOT, Arthur L. – **ADR Princípios e Práticas**. Londres: Sweet & Maxwell, 2012. ISBN 9780421579606. p. 131, 154.

- BUENO, André da Silva – **O conceito de justa medida em Confúcio e Aristóteles**. Rio de Janeiro: Universidade Gama Filho, 2005. 124 f. Tese de Doutorado em Filosofia.
- CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da – Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (*collaborative law*): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 1980-7791. Vol. 259 (Set. 2016), p. 471-489.
- CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe [Org.] – **Lei de Mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Prof.^a Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: Editora Foco, 2018. ISBN 9788582423158. p. 9-11.
- CAHALI, Francisco José – **Curso de arbitragem: mediação, conciliação - Resolução CNJ 125/2010**. 5.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. ISBN 9788520372531. p. 104-105.
- CAMPOS, Luís Melo – **Mediação de Conflitos: Enquadramentos Institucionais e Posturas Epistemológicas**. Coimbra: Mediarcom, 2009. ISBN 978-972-789-263-9. p. 185.
- CAPPELLETTI, Mauro – Os Métodos Alternativos de solução de conflito no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. ISSN 0100-1981. Ano 19, n.º 74 (Abr. 1994), p. 90.
- CARNELUTTI, Francesco – **Instituições do Processo Civil**. Vol. 2. São Paulo: Classic Book, 2000. ISBN 8587484044. p. 75.
- CARTA dos Direitos Fundamentais da União Europeia. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º 364 C (18-12-2000). p. 1-22. [Consult. 9 Maio 2020]. Disponível em http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf.
- CARVALHO, Jorge Morais – A Consagração Legal da Mediação em Portugal. **Revista Julgar**. Coimbra Editora: Associação Sindical dos Juízes Portugueses. ISSN 2184-6200. N.º 15 (Set. 2011), p. 271, 272, 278, 279.

- _____ **Manual de Direito de Consumo**. 4.^a ed. Coimbra: Almedina, 2017. ISBN 978-9724078335. p. 27.
- _____ As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. **Themis**. Coimbra: Almedina. ISSN 2182-9438. N.º 6 (Outubro 2018), p. 427-439, 442, 445-450.
- CARVALHO, Jorge Morais; GOUVEIA, Mariana França [Org.] – Introdução. **In Conflitos de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2006. ISBN 978-9724027661. p. 14.
- _____ Conflitos de Consumo. In **A Experiência da UMAC na Mediação de Conflitos de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2006. ISBN 978-9724027661. p. 36.
- CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra: Editora Almedina, 2017. ISBN 978-972-40-7203-6. p. 16, 24, 68, 72, 81, 107, 108, 118, 119, 129, 152, 170, 171, 225, 226, 228.
- CAVALIERI FILHO, Sergio – **Programa de Direito do Consumidor**. 5.^a ed. São Paulo: Atlas, 2019. ISBN 9788597022407. p. 19.
- CEBOLA, Cátia Marques – **Resolução Extrajudicial de Litígios – Um novo caminho, a costurada justiça**. Coimbra: editora Coimbra, 2008. ISBN 978-65-87719-05-4. p. 67.
- _____ A Mediação Pré-judicial em Portugal: Análise do Novo Regime Jurídico. **Revista da Ordem dos Advogados**. Lisboa: Ordem dos Advogados. ISSN 0870-8118. Ano 70, n.º I-IV (Janeiro 2010). p. 441-459.
- _____ Da admissibilidade de meios extrajudiciais de resolução de conflitos em matéria ambiental e urbanística – experiências presentes, possibilidades futuras. **RevCEDOUA**. Coimbra: Revista do Centro de Estudos de Direito do Ordenamento, do Urbanismo e do Ambiente. ISSN 0874-1093. Ano XIII, n.º 25 (Jan. 2010), p. 65-84.

_____ Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: Panorama português. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC**. Coimbra: Associação Portuguesa de Direito de Consumo. ISSN 0873-9773. N.º 70 (Jun. 2012), p. 13-49.

_____ **La Mediación**. Madrid: Marcial Pons, 2013. ISBN 9788415664413. p. 67, 190, 201, 220.

_____ Serviços Públicos Essenciais e Conflitos de Consumo: os tribunais arbitrais necessários. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**. Curitiba: Editora Bonijuris. Vol. III, n.º 12 (Dez. 2013), p. 136.

_____ ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**. ISSN 2237-1168. Vol. VI, n.º 22 (Junho 2016), p. 65-93.

CENTRO de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa. **Mediação**. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em <https://arbitragem.autonoma.pt/mediacao/>.

CENTRO Europeu do Consumidor ECC-Net. **Resolução de Litígios em Linha (RLL)** [Em linha]. [Consult. 02 Jun. 2020]. Disponível em <https://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos-/resolucao-de-litigios-em-linha.aspx>.

CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo. Competência [Em linha]. [Consult. 19 Mar. 2021]. Disponível em <https://www.ciab.pt/pt/competencias-ciab>.

COMISSÃO do Mercado de Valores Mobiliários – CMVM. **A FIN-NET** [Em linha]. [Consult. 03 Ago. 2020]. Disponível em <https://www.cmvm.pt/pt/AreadoInvestidor/Informa%C3%A7%C3%A3oInvestidor/Fin-net/Pages/fin-net.aspx>.

COMISSÃO Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ). **Conselho da Europa** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em https://www.coe.int/en/web/cepej/home/-/asset_publisher/CO8SnxIjXPeD/content/the-cepej-report-containing-the-figures-on-

the-efficiency-of-the-functioning-of-judicial-systems-in-europe-has-been-published?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.coe.int%2Fen%2Fweb%2Fcepej%2Fhome%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_CO8SnxIjXPeD%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D9.

CONSELHO dos Julgados de Paz [Em linha]. [Consult. 28 Jan. 2020]. Disponível em http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/ficheiros/Estatisticas/2019/CJP_2019-10.pdf.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Gestão Judiciária - Poder Judiciário em 2009** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Gestão Judiciária - Poder Judiciário em 2018** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Gestão Judiciária - Poder Judiciário em 2019** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Justiça em Números 2018** [Em linha]. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Justiça em Números 2019** [Em linha]. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Guia de Conciliação e Mediação Judicial: orientação para instalação de CEJUSC** [Em linha]. Brasília: Conselho Nacional de Justiça. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf>.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Painéis CNJ** [Em linha]. [Consult. 9 Set. 2020]. Disponível em https://paineis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_l\painelcnj.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true.

CONSELHO Nacional de Justiça – **Os 100 maiores litigantes** [Em linha]. [Consult. 6 Abr. 2021]. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/orgaos-federais-e-estaduais-lideram-100-maiores-litigantes-da-justica/>.

CONSELHO Superior da Magistratura [Em linha]. [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.csm.org.pt/2020/04/21/informacao-relativa-ao-uso-da-plataforma-informatica-cisco-webex-meetings/>.

CONSTITUIÇÃO da República Portuguesa: Lei Constitucional n.º 1-2005, de 12 de Agosto. 4.^a ed. – Coimbra: Almedina, 2017. ISBN 978-972-40-6867-1.

CONSUMIDOR.gov.br [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>.

CONSUMIDOR em Números 2016. **Ministério da Justiça** [Em linha]. [Consult. 20 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>.

CONVENÇÃO Europeia dos Direitos dos Homens. **Tribunal Europeu dos Direitos do Homem** [Em linha]. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em https://www.echr.coe.int/documents/convention_por.pdf.

CORDEIRO, António Manuel da Rocha e Menezes – **Da boa fé no Direito Civil**. Coimbra: Almedina, 2001. ISBN 9789724010113. p. 260.

CORDOVIL, Maria Dolores Giovani juíza – Sentença do Juizado Especial Cível, Criminal e da Fazenda Pública da Comarca de Belo Horizonte/MG com o número 9050444.08.2019.813.0024, de 5 de Setembro de 2019 [Em linha]. [Consult. 20 Out. 2020]. Disponível em <http://www.tjmg.jus.br/data/files/DE/14/62/70/68F3D610796871D6A04E08A8/Sentencia%20Jesp.pdf>.

CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno R. – Ir para a Resolução de Disputas do Consumidor Online: Reflexões sobre a Evolução de Lei Europeia para Reparação fora do Tribunal. **Jornal Europeu Maastricht e Lei Comparativa**. Holanda: Universidade de Maastricht. ISSN 2399-5548. N.º 1 (Jan. 2014), p. 30.

COSTA, José de Faria – Diversão (Desjudicialização) e Mediação: que rumos? In **Separata do Vol. LXI do Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 1986. ISBN 972-97584-8-4. p. 12-13.

CREUTZELDT, Naomi – Implementação da Diretiva ADR do Consumidor. **Revista de Direito Europeu do Consumidor e Mercado - EuCML**. Amsterdã: Universidade Visão de Futuro Westminster. ISSN 2364-4710. Ano 5, n.º 4 (Fev. 2016), p. 169-175.

CRUZ, Rossana Martingo – **Mediação Familiar: Limites Materiais dos Acordos e o seu Controlo pelas Autoridades**. Coimbra: editora Coimbra, 2011. ISBN 9789723218886. p. 32.

DECRETO n.º 2.181/97. **Planalto** [Em linha]. (20-03-1997). [Consult. 3 Dez. 2020]. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm.

DECRETO n.º 8.573/2015. **Planalto** [Em linha]. (19-11-2015). [Consult. 1 Fev. 2021]. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm.

DECRETO-LEI n.º 314/78. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 248 (27-10-1978). p. 2256-2281. [Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/327823/details/normal?p_p_auth=mp5oS0aP.

DECRETO-LEI n.º 195/93. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 120 (24-05-1993). p. 2848-2852. [Consult. 6 Ago. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/283525>.

DECRETO-LEI n.º 146/99. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 103 (04-05-1999). p. 2352-2354. [Consult. 11 Jul. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/146/1999/05/04/p/dre/pt/html>.

DECRETO-LEI n.º 486/99. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 265 (13-11-1999). p. 7968-8040. [Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/682983/details/maximized>.

DECRETO-LEI n.º 97/2002. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 86 (12-04-2002). p. 3571- 3585. [Consult. 26 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/97/2002/04/12/p/dre/pt/html>.

DECRETO n.º 6.523/2008. **Planalto** [Em linha]. [Consult. 18 Fev.2021]. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm.

DECRETO-LEI n.º 144/2009. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 115 (17-06-2009). p. 3696-3698. [Consult. 26 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/144/2009/06/17/p/dre/pt/html>.

DECRETO-LEI n.º 60/2011. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 88 (06-05-2011). p. 2584-2586. [Consult. 17 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/60/2011/05/06/p/dre/pt/html>.

DECRETO-LEI n.º 1/2015. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 3 (06-01-2015). p. 18-31. [Consult. 26 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/1/2015/01/06/p/dre/pt/html>.

DECRETO-LEI n.º 5/2015. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 5 (08-01-2015). p. 225-237. [Consult. 26 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/5/2015/01/08/p/dre/pt/html>.

DECRETO-LEI n.º 39/2015. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 52 (16-03-2015). p. 1559-1573. [Consult. 15 Set. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/application/file/a/66761354>.

DECRETO-LEI n.º 144/2019. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 182 (23-09-2019). p. 2-264. [Consult. 27 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/144/2019/09/23/p/dre>.

DESPACHO n.º 8.294. **Diário da República II Série** [Em linha]. N.º 225 (29-09-1997). p. 11.979. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/web/guest/analisejuridica/-/aj/30704564/dadosGeraisDetails/normal>.

DESPACHO 18.778/2007. **Diário da República II Série** [Em linha]. N.º 161 (22-08-2007). p. 24051-24052. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/3046940/details/normal?q=18778%2F2007>.

DIEZ, Francisco; TAPIA, Gchi – **Herramientas para trabajar en mediación**. Buenos Aires: Paidós, 2010. ISBN 9501287092. p. 53.

DIRETIVA 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 178 L (17/07/2000). p. 1-16. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/dir/2000/31/oj>.

DIRETIVA 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. **Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 136 L (21-05-2008). p. 3-8. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:PT:PDF>.

DIRETIVA 2013/11/EU. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 165 L (18-06-2013). p. 63-79. [Consult. 20 Out. 2020]. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=MT>.

DIRECÇÃO-GERAL do Consumidor. **CIAC – Centro de Informação Autárquico ao Consumidor** [Em linha]. [Consult. 17 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac/ciac-lista-e-mapa-de-localizacao.aspx>.

DIRECÇÃO-GERAL da Política de Justiça. **Centros de Arbitragem Autorizados** [Em linha]. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/Centros-de-Arbitragem-autorizados>.

DIRECÇÃO-GERAL da Política de Justiça **DGPJ** [Em linha]. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <https://www.dgpj.mj.pt/sections/home>.

DIRECÇÃO-GERAL da Política de Justiça. **Resolução de Litígios Mediação** [Em linha]. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Lista-de-mediadores_privada_27.03.2020.pdf.

DIRECÇÃO-GERAL da Política de Justiça. **Resolução de Litígios de Julgado de Paz** [Em linha]. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <https://www.dgpj.mj.pt/sections/home>.

DIRECÇÃO-GERAL da Política de Justiça. **O que são Centros de Arbitragem?** [Em linha]. [Consult. 21 Jun. 2020]. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/O-que-sao-Centros-de-Arbitragem>.

DIRECÇÃO-GERAL do Consumidor. **Contactos** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/contactos1.aspx>.

DIRECÇÃO-GERAL do Consumidor. **Entidades de RAL** [Em linha]. [Consult. 9 Jul. 2020]. Disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do>

consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx.

DIREÇÃO-GERAL da Política de Justiça DGPIJ. **Código Europeu de Conduta para Mediadores** [Em linha]. [Consult. 14 Out. 2020]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Codigo_Europeu_Condu ta_Mediadores_2014.pdf.

DUARTE, Paulo – A Chamada Arbitragem Necessária de Litígios de Consumo no Domínio dos Serviços Públicos Essenciais: âmbito, natureza e aspectos processuais. **Centro de Direito de Consumo**. Coimbra: Faculdade de Direito. ISSN 1646-0375. N.º 21 (Set. 2016), p. 452-469.

2020 EU Justice Scoreboard. **Comissão Europeia** [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_20_1315.

ESTATÍSTICAS da Justiça – Duração Média dos Processos (tribunais judiciais 1ª instância). **Direção-Geral da Política de Justiça** [Em linha]. [Consult. 6 Abr. 2021]. Disponível em <https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Duracao-media-de-processos.aspx>.

ESTATÍSTICAS da Justiça – Panorama Justiça Cível 1ª instância. **Direção-Geral da Política de Justiça** [Em linha]. [Consult. 6 Abr. 2021]. Disponível em https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Panorama_Justica_Civel.aspx.

FERREIRA, Jaime Octávio Cardona – **Julgados de paz – organização, competência e funcionamento**. Coimbra: Coimbra Editora, 2001. ISBN 978-972-40-8093-2. p. 70.

_____. **Justiça de Paz – Julgados de Paz**. Coimbra: Coimbra editora, 2005. ISBN 9789723213676. p. 46-51.

_____. **Julgados de Paz**. 2.ª ed. Coimbra: editora Coimbra, 2011. ISBN 978-972-40-8093-2. p. 135.

FILOMENO, José Geraldo Brito – **Direitos do Consumidor**. 15.^a ed. São Paulo: Atlas, 2018. ISBN 9788597017052. p. 283.

FROTA, Mário – Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Litígios de Consumo: imperativo europeu, seus reflexos em Portugal. **Revista Portuguesa de Direito do Consumo – RPDC**. Coimbra: Associação Portuguesa de Direito de Consumo. ISSN 0873-9773. N.º 86 (Jun. 2016), p. 61-136.

GARCIA, Leonardo de Medeiros – **Código de Defesa do Consumidor Comentado Artigo por Artigo**. Salvador: Juspodivm, 2016. ISBN 978-8544211687. p. 640.

_____ **Código de Defesa do Consumidor: doutrina e jurisprudência para atualização profissional**. 2.^a ed. Salvador: Juspodivm, 2020. ISBN 9788544226049. p. 2.

GONÇALVES, Pedro Costa – **Arbitragem e Regulação – A arbitrariedade dos conflitos regulatórios**. Coimbra: Almedina, 2014. ISBN 978-071-64-7192-9. p. 77.

GONÇALVES, Vinícius José Corrêa – **Tribunais multiportas: pela efetivação dos direitos fundamentais de acesso à justiça e à razoável duração do processo**. Juruá: Curitiba, 2014. ISBN 978853624682-6. p. 190.

GORETTI, Ricardo – **Mediação e Acesso à Justiça**. Bahia: Juspodivm, 2017. ISBN 9788544212226. p. 26, 68, 174-175, 194, 208, 211.

GOUVEIA, Mariana França; GAROUPA, Nuno; MAGALHÃES, Pedro – **Justiça Económica em Portugal – Factos e Números**. Lisboa: Almedina, 2013. ISBN 9789898424938. p. 215-220.

GOUVEIA, Mariana França – Mediação e Processo Civil. **Cadernos de Direito Privado**. Braga: CEJUR – Centro de Estudos Jurídicos do Minho. ISSN 1645-7242. N.º 1 (Dez. 2010), p. 25, 26.

Curso de Resolução Alternativa de Litígios. 3.^a ed. Coimbra: Almedina, 2019. ISBN 978-972-40-5570-1. p. 17, 48, 53-54, 57, 69, 318.

GRINOVER, Ada Pellegrini – Da Desconsideração da Pessoa Jurídica – Aspectos de Direito Material e Processual. **Revista Jurídica do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.** Belo Horizonte: De Jure. ISSN 2316-6959. Vol. 6 (Maio 2006), p. 63.

GRINOVER, Ada Pellegrini; [Et. al.] – **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto.** 9.^a ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. ISBN 9788530982164. p. 7, 10, 795-796.

JERÓNIMO, Maria Adelina Gonçalves – Reflexão sobre a Constitucionalidade da Mediação Pré-Processual Obrigatória. **Revista Electrónica de Direito** [Em linha]. N.º 2, Vol. 16 (2018), p. 112-127. [Consult. 29 Set. 2020]. Disponível em https://cije.up.pt/client/files/0000000001/6_588.pdf.

Jornal de Notícias [Em linha]. [Consult. 11 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/deco-recebe-quase-400-mil-queixas-em-2020-pandemia-afetou-consumidores-13309353.html>.

JUSTIÇA e Segurança Pública [Em linha]. [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552426609.41>.

LEI n.º 86/76. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 86 (10-04-1976). p. 738-775. [Consult. 9 Nov. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/legislacao-consolidada/-/lc/34520775/view>.

LEI n.º 65/78. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 236 (13-10-1973). p. 2119-2145. [Consult. 9 Maio 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/328440/details/maximized>.

LEI n.º 29/81. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 192 (22-08-1981). p. 2179-2182. [Consult. 6 Ago. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/575922>.

LEI Constitucional n.º 1/82. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 227 (30-09-1982). p. 3135-3206. [Consult. 29 Jan. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/375254/details/maximized>.

LEI n.º 23/96. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 172 (26-07-1996). p. 2108-2109. [Consult. 19 Mar. 2021]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/23/1996/07/26/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 24/96. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 176 (31-07-1996). p. 2184-2189. [Consult. 28 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/24/1996/07/31/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 133/99. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 201 (28-08-1990). p. 5943-5945. [Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/532453/details/maximized>.

LEI n.º 78/2001. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 161 (13-07-2001). p. 4267-4274. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/388220/details/maximized>.

LEI n.º 34/2004. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 177 (29-07-2004). p. 4802-4810. [Consult. 21 Dez. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/34/2004/07/29/p/dre/pt/html>.

LEI N.º 21/2007. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 112 (12-06-2007). p. 3798-3801. [Consult. 25 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/639130/details/maximized>.

LEI n.º 29/2009. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 123 (29-06-2009). p. 4192-4208. [Consult. 8 Maio 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/29/2009/06/29/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 63/2011. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 238 (14-12-2011). p. 5276-5289.
[Consult. 15 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/63/2011/12/14/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 23/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 45 (05-03-2013). p. 1220-1235.
[Consult. 27 Jul. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/259267/details/maximized>.

LEI n.º 29/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 77 (19-04-2013). p. 2278-2284.
[Consult. 9 Maio 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/29/2013/04/19/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 41/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 121 (26-06-2013). p. 3518-3665.
[Consult. 25 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/41/2013/p/cons/20190913/pt/htm>.

LEI n.º 67/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 165 (28-08-2013). p. 5184-5196.
[Consult. 25 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/67/2013/08/28/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 10/2014. **Diário da República I Série A** [Em linha]. N.º 46 (06-03-2014). p. 1733-1746.
[Consult. 15 Set. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/10/2014/03/06/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 144/2015. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 175 (08-09-2015). p. 7251-7258.
[Consult. 17 Jun. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/144/2015/09/08/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 35/2018. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 139 (20-07-2018). p. 3272-3665.
[Consult. 14 Jul. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/35/2018/07/20/p/dre/pt/html>.

LEI n.º 117/2019. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 176 (13-09-2019). p. 36-65.
[Consult. 27 Jan. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/117/2019/09/13/p/dre>.

LEI n.º 4A/2020. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 68 (06-04-2020). p. 35(3)-35(6).
[Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/lei/4-A/2020/04/06/p/dre>.

LEITÃO, Luís Manuel Teles Menezes – **O Direito do Consumo: autonomização e configuração dogmática**. Vol. I. Coimbra: Almedina, 2002. ISBN 9789724016818. p. 13-14.

LIMA, Ticiani Garbellini Barbosa; BENEVIDES, Jonatas Ribeiro – O Desafio do Acesso à Justiça no Brasil e a comparação no Direito Português. **Revista do Curso de Direito Juspopulis**. São Paulo: Faculdade de Barretos. ISSN: 2358-8160. N.º 3 (Dez. 2017), p. 115-128.

LISBOA, Roberto Senise – **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001. ISBN 9788520329511. p. 37.

LIZ, Jorge Pegado – **Justiças Alternativas**. Lisboa: Observare – Universidade Autónoma de Lisboa, 2004. ISBN 989-619-020-8. p. 1-7.

LOOS, Marco B. M. - Aplicação dos direitos do consumidor através de ADR em detrimento do direito do consumidor. **Revista Europeia de Direito Privado**. Amsterdã: Faculdade de Direito Privado. ISSN 0928-9801. N.º 24 (2016). p. 61-79.

LOPES, Ana Raquel Correia – **A Diretiva Comunitária 2008/52/CE relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial: a sua transposição para o ordenamento jurídico português e uma perspectiva de direito comparado**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2014. 63 f. 2º Ciclo de Estudos em Direito. p. 8.

LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação Comentada**. Coimbra: Almedina, 2016. ISBN 978-972-40-6755-1. p. 7, 10, 15, 29-31, 58, 61, 62, 68, 71, 112, 126, 134, 140-142, 149-150, 153.

LOPEZ, Angela – **Reflexão sobre a Formação de Mediadores**. Coimbra: Mediarcom, 2009. ISBN 9789724411545. p. 105-106.

MARQUES, Cláudia Lima – **Contratos no código de defesa do consumidor**. 4.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. ISBN 9788520322505. p. 263, 320, 322-323.

_____. **Manual de Direito do Consumidor**. 3.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. ISBN 9788520334324. p. 45, 99, 111-112.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, António Herman; BESSA, Leonardo Roscoe – **Manual de Direito do Consumidor**. 3.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. ISBN 978-8520373682. p. 31-41.

MARQUES, João Paulo Remédio Marques – **Acção Declarativa à Luz do Código Revisto**. 3.^a ed. Coimbra: editora Coimbra, 2011. ISBN 9789723219043. p. 45.

MARTINS, Pedro Morais – **Meios Alternativos de Resolução de Litígios**. Lisboa: Ministérios da Justiça, 2004. p. 133.

MATA, Frederico Bueno de – ***Meditación crítica sobre la mediación como alternativa a la jurisdicción***. Santiago de Compostela: Andavira, 2011. ISBN 9788490455715. p. 97.

MEDEIROS, Lúcia Maria de – **O Direito do Consumidor. Estudo dos Princípios na Perspectiva do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2019. 133 f. Dissertação de Mestrado em Direito. p. 32, 45.

MESTRE, Alexandre Miguel – **Mediação: um ‘parente pobre’ no novo Tribunal Arbitral do Desporto?** Coimbra: Almedina, 2015. 9789724062273. p. 65-99.

MINISTÉRIO da Justiça e Segurança Pública. **O que é Senacon**. [Consult. 2 Dez. 2020]. Disponível em <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon>.

MIRAGEM, Bruno – **Curso de Direito do Consumidor**. 6.^a ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. ISBN 9788520368541. p. 130.

MONTE, Mario Ferreira – **Da Proteção Penal do Consumidor: o problema da (des)criminação no incitamento ao consumo**. Coimbra: Almedina, 1996. ISBN 9789723223057. p. 82.

MONTEIRO, António Pinto – **O Direito do Consumidor em Portugal**. Coimbra: Centro de Direito do Consumo, 2002. ISBN 972-32-1325-7. p. 131, 140.

_____ A Defesa do Consumidor no limiar do século XXI. **Studia Iuridica**. Coimbra: Boletim da Faculdade de Direito de Coimbra. ISSN 0769-3362. N.º 73 (Ago. 2003), p. 39.

_____ **Sobre o Direito do Consumidor em Portugal e o Anteprojecto do Código do Consumidor**. Almedina: Coimbra, 2006. p. 49

_____ O Anteprojecto do Código do Consumidor. **Revista de Legislação e de Jurisprudência**. ISSN 0870-8487. Ano 135, n.º 3937 (Mar. 2006), p. 192.

MOORE, Christopher W. – **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. 2.ª ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. ISBN 9781118304303. p. 22, 68.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai – **Código de Defesa do Consumidor – O princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais – interpretação sistemática do Direito**. 3.ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. ISBN 9788573485974. p. 152.

MOSER, Luiz Gustavo Meira; FERREIRA, Gonçalo da Cunha – Conflitos no âmbito da propriedade intelectual e a via da mediação. **Revista de Arbitragem e Mediação**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 1679-6462. Vol. 40, ano 11 (Jan. 2014), p. 313-318.

NOLAN-HALEY, Jacqueline – *Mediation: the best and worst of times*. **Jornal Cardozo de Resolução de Conflitos**. Vol. 16. (2015), p. 734-735.

OLIVEIRA, Nuno Manuel Pinto relat. – Supremo Tribunal de Justiça com número 4288/16.7T8FNC.L1.S2, de 10 de Dezembro de 2019 [Em linha]. [Consult. 17 Mar.

2021]. Disponível em <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/2ee84c911d0934f3802584cd003bc766?OpenDocument&Highlight=0,consumidor>.

PARLAMENTO Europeu. **Conselho Europeu de Tempere** [Em linha]. [Consult. 27 Ago. 2020]. Disponível em http://www.europarl.europa.eu/summits/tam_pt.htm.

PASSINHAS, Sandra – Alterações recentes no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo. In **O Contrato na gestão do risco e na garantia da equidade**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2015. ISBN 9789898787439. p. 377.

PEDROSO, João; CRUZ, Cristina – **A Arbitragem Institucional: Um Novo Modelo de Administração da Justiça – O Caso dos Conflitos de Consumo**. Coimbra: Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2000. ISBN 9724019799. p. 143.

PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo – **Percurso da informalização e da desjudicialização – por caminhos da reforma da administração da justiça (análise comparada)**. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2001. ISBN 972-32-1176-9. p. 41, 117.

PELUSO, Cezar relat. – Acórdão do **Supremo Tribunal Federal** com o número 3.367-1, de 13 de Abril de 2005 [Em linha]. [Consult. 09 Set. 2020]. Disponível em <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=363371>.

PEREIRA, Albertina – A Mediação e a (Nova) Conciliação. In **Resolução Alternativa de Litígios**. Lisboa: Agora Publicações, 2006. p. 194

PORTAL do Ministério da Educação [Em linha]. [Consult. 15 Fev. 2021]. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/docman/dezembro-2018-pdf/104111-rces005-18/file>.

PORTARIA n.º 203/2011. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 98 (20-05-2011). p. 2883-2883. [Consult. 27 Ago. 2020]. Disponível em <https://dre.pt/pesquisa/-/search/287776/details/maximized>.

PORTARIA n.º 345/2013. **Diário da República I Série** [Em linha]. N.º 230 (27-11-2013). p. 6569-6572. [Consult. 14 Out. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/port/345/2013/11/27/p/dre/pt/html>.

PORTARIA n.º 345. **Conselho Nacional de Justiça** [Em linha]. (8-10-2020). [Consult. 8 Nov. 2020]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/original175500202010145f873b7482503.pdf>.

PRESIDÊNCIA do Conselho de Ministros. **Proposta da Lei n.º 116/XII** [Em linha]. [Consult. 30 Out. 2020]. (22.11.2012). p. 5. Disponível em <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheIniciativa.aspx?BID=37369>.

PROCON MG [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.mpmg.mp.br/comunicacao/noticias/procon-mg-procura-a-orgao-de-defesa-por-consumidor-aumenta-210-durante-crise-da-covid-19.htm>.

PROCON RJ [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <http://www.procon.rj.gov.br/index.php/publicacao/detalhar/4470>.

PROCON SP [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-mais-de-6-500-reclamacoes-registradas-durante-a-pandemia/>.

RECOMENDAÇÃO 98/257/CE da Comissão das Comunidades Europeias. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 115 L (17-04-1998). p. 31-34. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/reco/1998/257/oj>.

RECOMENDAÇÃO 2001/310/CE da Comissão das Comunidades Europeias. **EUR-Lex Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 109 L (19-04-2001). p. 56-61. [Consult. 7 Maio 2020]. Disponível em <http://data.europa.eu/eli/reco/2001/310/oj>.

REGO, Lopes do relat. – Supremo Tribunal de Justiça com número 1961/13.5TVLSB.L1.S1, de 4 de Maio de 2017 [Em linha]. [Consult. 17 Mar. 2021]. Disponível em

<http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/4ca953f4de03e9d6802581170053fb5b?OpenDocument>.

REGULAMENTO n.º 524/2013. **Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 165 L (18/06/2013). p. 1-12. [Consult. 24 Jan. 2020]. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>.

RELATÓRIO Anual de 2002. **Conselho dos Julgados de Paz** [Em linha]. [Consult. 24 Jul. 2020]. Disponível em <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.mj.pt/ficheiros/Relatorios/Relatorio2002.pdf>.

RESOLUÇÃO n.º 125/2010. **Conselho Nacional de Justiça** [Em linha]. p. 1-10. [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf.

RESOLUÇÃO do Conselho. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º C 92/1 (14-04-75), p. 65-80. [Consult. 27 Jul. 2020]. Disponível em <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/26d73eca-e878-4d14-8d1b-0c6fdc73b323/language-pt>.

RESOLUÇÃO do Conselho. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º C 133/1 (19-05-81), p. 6-16. [Consult. 28 Jul. 2020]. Disponível em <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/df7dfa0f-913f-4685-b0a0-69ba1f25db04/language-pt/format-PDF/source-search>.

RESOLUÇÃO do Conselho. **Jornal Oficial das Comunidades Europeias** [Em linha]. N.º C 167/1 (23-06-86), p. 1-2. [Consult. 28 Jul. 2020]. Disponível em <https://op.europa.eu/pt/publication-detail/-/publication/5b985977-11ae-4174-9fad-c30b7c3d6340/language-pt/format-PDF/source-search>.

RESOLUÇÃO do Conselho de Ministros n.º 18/2001. **Diário da República I Série B** [Em linha]. N.º 44 (21-02-2001). p. 940-940. [Consult. 3 Ago. 2020]. Disponível em <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/18/2001/02/21/p/dre/pt/html>.

RIBAS, Lúcia Maria; GOUVEIA, Jorge Bacelar – Os Conflitos nas Sociedades Brasileira e Portuguesa do Século XXI: assunção de mecanismos alternativos de solução. **Themis**. Lisboa: Revista da Faculdade de Direito da UNL. Ano XVI, n.º 28/29 (2015), p. 7-20.

RIZZATTO, Luiz António Nunes – **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 6.ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011. ISBN 9788502118836. p. 292-293.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson – **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007. ISBN 9788573088182. p. 179.

SALES, Lília Maia de Moraes – **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004. ISBN 9788573086737. p. 23-24.

SANTANA, Héctor Valverde – Proteção Internacional do Consumidor: necessidade de harmonização da legislação. **Revista de Direito Internacional**. Brasília: Uniceub. ISSN 2237-1036. Vol. 11, n.º 1 (2014), p. 56.

SANTOS, Artur Jorge Costa dos – **A Mediação Penal e o Princípio da Oportunidade** [Em linha]. Lisboa: Universidade Autónoma de Lisboa, 2012. 137 f. Dissertação de Mestrado em Ciências Jurídico-Criminais. p. 72. [Consult. 25 Jul. 2020]. Disponível em <http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/159/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%2c%20Artur%20Santos.pdf>.

SANTOS, Boaventura de Sousa – Introdução à Sociologia da Administração da Justiça. **Revista Crítica de Ciências Sociais**. Coimbra: Faculdade de Economia de Coimbra. N.º 21 (Nov. 1986), p. 17.

SENADO Federal. **Projeto de Lei do Senado n.º 517/2011** [Em linha]. [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=3415140&ts=1594025424538&disposition=inline>.

SILVA, Juliana Pereira da [Coord.] – **Manual de Direito do Consumidor**. 4.ª ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. ISBN 9788585820688. p. 35-36, 77, 83.

SILVA, Paula Costa e – O acesso ao sistema judicial e os meios alternativos de soluções de controvérsias: alternatividade efectiva e complementariedade. **Revista de Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais. ISSN 0100-1981. Ano 33, n.º 158 (Abril 2008), p. 99.

SILVA, Paula Costa e - **A nova face da justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias**. Coimbra: editora Coimbra editora, 2009. ISBN 9789723217513. p. 19, 71.

SIMAC, Srdan – Advocacia e Mediação. In **A Mediação em Acção**. Coimbra: Mediarcom, 2009. ISBN 978-972-798-263-9. p. 61-65.

SINDEC – Secretaria Nacional do Consumidor [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. Disponível em <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>.

SINDEC – Secretaria Nacional do Consumidor. **Boletim 2019** [Em linha]. [Consult. 12 Fev. 2021]. p. 4. Disponível em https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Boletim_Sindec_2019.pdf.

SISTEMA de Mediação Laboral. **Protocolo de Acordo** [Em linha]. Lisboa. (05-05-2006). [Consult. 21 Fev. 2021]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Protocolo_Mediacao_Laboral.pdf.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção – **Manual do Direito do Consumidor: direito material e processual**. 7.^a ed. Rio de Janeiro: editora Forense, 2018. ISBN 9788530978426. p. 4, 38, 545.

THEODORO JÚNIOR, Humberto – **Direitos do Consumidor**. 9.^a ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. ISBN 9788530935719. p. 11, 59-60.

TRATADO sobre o Funcionamento da União Europeia. **Jornal Oficial da União Europeia** [Em linha]. N.º 202 (07-06-2016). p. 47-199. [Consult. 29 Jan. 2020]. Disponível em https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0019.01/DOC_3&format=PDF.

TRATADO da União Europeia. **Conselho das Comunidade Europeias** [Em linha]. Luxemburgo. (07 Fev. 1992), p. 1-264. [Consult. 24 Jan. 2020]. Disponível em https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_pt.pdf.

VARGAS, Lúcia Fátima Barreira Dias – **Julgados de Paz e Mediação: uma nova face da justiça**. Coimbra: Almedina, 2006. ISBN 9789724028910. p. 55.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de – **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 4.^a ed. São Paulo: Método, 2015. ISBN 9788530964832. p. 115.

VAZ, Paulo Afonso Brum – Primeiros comentários à Lei nº 13.140/2015 (marco regulatório da mediação/conciliação): imbricação com o NCPC e enfoque para os processos da Justiça Federal. **Revista de Doutrina do TRF 4ª Região** [Em linha]. Porto Alegre: Escola da Magistratura. (Out. 2015). [Consult. 19 Fev. 2021]. Disponível em https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=11421

VEZZULA, Juan Carlos – **Mediação – Teoria e Prática: Guia para Utilizadores e Profissionais**. Lisboa: DGAE – Ministério da Justiça de Portugal, 2004. ISBN 9789729758485. p. 83.

VIANA, Fernando Manuel Martins – **A Resolução Alternativa de Litígios e as Tecnologias de Informação e Comunicação**. Braga: Universidade do Minho, 2015. 148 f. Dissertação de Mestrado em Direito e em Informática. p. 35.

VICENTE, Dário Moura – **A Diretiva sobre a Mediação em Matéria Civil e Comercial e a sua Transposição para a Ordem Jurídica Portuguesa**. Vol. III. Coimbra: Almedina, 2010. ISBN 978-972-40-4148-3. p. 100, 113.

WARAT, Luis Alberto – **O ofício do mediador**. Vol. 1. Florianópolis: Habitus, 2001. ISBN 8588283069. p. 192.

WATANABE, Kazuo – **Modalidade de Mediação**. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, 2003. ISBN 858557271X. p. 44, 45, 49.

_____ A política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses.
In **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Campus Jurídico,
2014. ISBN 978-85-5505-390-0. p. 3