

Resolução de conflitos de consumo em linha em Portugal e na União Europeia – A plataforma europeia de resolução de conflitos em linha (RLL)

Fernando Viana

Mestre em Direito e Informática

CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo

Francisco Andrade

Professor da Escola de Direito

da Universidade do Minho

Paulo Novais

Professor do Departamento de Informática da

Escola de Engenharia da Universidade do Minho

Resumo: O processo de mudança social é cada vez mais célere e imprevisível, afetando todas as dimensões da vida das pessoas e das sociedades, à qual não escapa a justiça.

A sociedade de consumo, em que vivemos e que conhece hoje uma grande complexidade, fruto do desenvolvimento socioeconómico, das tecnologias e do Direito inclusive, é atualmente uma área de grande conflitualidade.

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

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

Entretanto, o início do século XXI conheceu um grande desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC), com particular projeção na Internet, o que levanta um conjunto

novo de desafios, que obrigam a redesenhar a RAL, nesta área convertida em resolução de litígios em linha (RLL).

O presente artigo perpassa por estes temas, designadamente pelos instrumentos legais comunitários (Diretiva RAL e Regulamento RLL) que determinaram a institucionalização na União Europeia de meios efetivos de resolução de conflitos de consumo, incluindo a resolução em linha, materializada recentemente na disponibilização aos consumidores e às empresas de uma Plataforma para a RLL.

Palavras-chave: Resolução alternativa de litígios (RAL) / Resolução alternativa de litígios de consumo (RALC) / Mediação, conciliação, arbitragem, resolução de litígios em linha (RLL) / Plataforma de RLL.

1. Introdução

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

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

Este aumento dos processos nos tribunais teve diversas implicações, seja ao nível do entupimento do sistema, incapaz de responder em tempo útil à demanda,

seja ao nível de uma diminuição da qualidade das decisões e da conseqüente insatisfação dos litigantes relativamente às soluções encontradas pelo sistema judicial⁽¹⁾.

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

Por outro lado, uma das áreas da litigiosidade que mais se tem feito sentir e cuja oferta também registou nas últimas décadas um crescimento assinalável é a dos conflitos de consumo. A frase “somos todos consumidores” é uma expressão gasta, mas que traduz uma evidência inevitável, ao ponto de o Direito do Consumo, em poucas décadas, ter passado de “discutível”⁽³⁾ ramo de Direito para um dos setores mais florescentes e dinâmicos da produção contemporânea do Direito⁽⁴⁾, em todas as fontes em sentido técnico-jurídico (lei, doutrina e jurisprudência). Afinal, não é verdade que a maior parte das relações jurídicas que estabelecemos ao longo da nossa existência são de consumo?

O que nos conduz inevitavelmente ao espaço económico (e político) em que nos inserimos: a União Europeia⁽⁵⁾. Também nas últimas décadas, o cidadão, francês, português, etc., comum assistiu à mudança de um paradigma jurídico que se confinava praticamente ao interior das fronteiras internas dos Estados, para um “admirável mundo novo”⁽⁶⁾ globalizado, juridicamente assimétrico, em que assistimos ao aparecimento de normas jurídicas, com origem em órgãos supra-nacionais mais ou menos distantes, que se aplicam com diferentes graus de coercibilidade e que concorrem com sucesso com as normas jurídicas internas, que têm de se acomodar e mesmo submeter-se a esta nova realidade.

⁽¹⁾ JOÃO PEDROSO, “A justiça em Portugal entre a(s) crise(s) e a(s) oportunidade(s) – Contributo para a construção de um novo paradigma de política pública de justiça”, *Scientia Iuridica* – Tomo LV, n.º 306, Abril/Junho de 2006, pp. 263-302.

⁽²⁾ Do inglês ADR: *Alternative Dispute Resolution*.

⁽³⁾ Designadamente, face ao seu carácter multidisciplinar, cfr. JORGE MORAIS DE CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2014; e CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2005, p. 81.

⁽⁴⁾ TERESA ALMEIDA, *Lei de Defesa do Consumidor – Anotada*, Lisboa, Instituto do Consumidor, 1997, p. 7.

⁽⁵⁾ ALESSANDRA SILVEIRA, com a colaboração de PEDRO MADEIRA FROUFE, *Tratado de Lisboa (versão consolidada)*, Lisboa, Quid Juris, 2010.

⁽⁶⁾ Título da obra de ALDOUS HUXLEY que se tornou famosa, fazendo a antevisão de um mundo sombrio dominado pela ciência e tecnologia, editada em Portugal pela Coleção Mil Folhas, Lisboa, 2003.

O n.º 3 do art. 3.º do Tratado da União Europeia⁽⁷⁾ estabelece como um dos objetivos da União Europeia a criação do mercado interno, o qual é definido como “*um mercado único onde os bens, serviços, capitais e pessoas circulam livremente e no qual os cidadãos europeus podem viver, trabalhar, estudar ou fazer negócios livremente*”.

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

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

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

É dentro deste quadro de grande complexidade que foi publicada a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013⁽⁸⁾, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE, conhecida como Diretiva RAL, e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013⁽⁹⁾, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). A Diretiva RAL, nos termos do disposto no n.º 1 do art. 25.º, deveria ser transposta para a ordem jurídica interna dos Estados-Membros até 9 de julho de 2015 e o Regulamento RLL é aplicável a partir de 9 de janeiro de 2016⁽¹⁰⁾. A Diretiva RAL foi, entretanto, transposta pela Lei n.º 144/2015, de 8/9, que entrou em vigor em 23 de setembro⁽¹¹⁾.

⁽⁷⁾ Publicado no *Jornal Oficial da União Europeia (JO)*, C 326, de 26/10/2012.

⁽⁸⁾ Publicada no *JO*, L 165/1, em 18/6/2013.

⁽⁹⁾ Publicado no *JO*, L 165/63, em 18/6/2013.

⁽¹⁰⁾ Com as exceções previstas no n.º 2 do art. 22.º.

⁽¹¹⁾ Art. 26.º da Lei n.º 144/2015, de 8/9.

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

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

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

Na verdade, graças ao desenvolvimento das TIC têm sido concebidos e colocados em funcionamento sistemas de resolução de conflitos em que tudo se passa como num meio de resolução alternativa de litígios (RAL) convencional, que utiliza a mediação, a conciliação ou a arbitragem, com a exceção de que as partes não estão em contacto pessoal, encontram-se à distância e a sua comunicação processa-se atra-

⁽¹²⁾ De algum modo respeitando o princípio: “*Conflicts arising online should be resolved online*” avançado por Daniel Girsberger & Dorothee Schramm, em “Cyber-Arbitration”, *European Business Organization Law Review*, vol. 3, 2002, pp. 611-628.

⁽¹³⁾ ERNEST THIESSEN, ARNO LODDER (2003), “The Role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution”, in Daewon Choi., Ethan Katsh (eds.), *Workshop on Online Dispute Resolution at the International Conference on Artificial Intelligence and Law*, Edinburgh, Reino Unido, pp. 4-5.

vés da Internet⁽¹⁴⁾. Por outro lado, alguns destes sistemas não se limitam a permitir a comunicação síncrona ou assíncrona das partes inseridas num meio de RAL. Como veremos adiante, graças às tecnologias de ambientes inteligentes (AmI)⁽¹⁵⁾, os modernos meios de resolução de litígios de segunda geração utilizam a tecnologia para “*aprender e ir aperfeiçoando soluções para litígios: eles não se limitam apenas a facultar a comunicação entre os intervenientes do processo ou tornar mais fácil o acesso à informação, mas possuem capacidade de gerar sugestões e soluções, ao nível da definição de estratégias e do processo de tomada de decisão, ao longo de todo o ciclo de vida do conflito*”⁽¹⁶⁾.

2. Sociedade de consumo e Internet

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

Também a Internet era um termo e uma realidade pouco conhecida há apenas 20 anos. Hoje, não conseguimos imaginar o mundo sem ela. O seu significado para cada pessoa em concreto é variável.

Para uns⁽¹⁷⁾, trata-se de um grupo de pessoas que comunicam entre si, utilizando um suporte eletrónico. Para outros⁽¹⁸⁾, é um conjunto de computadores ligados entre si, com capacidade para funcionar e permitir a harmonia da rede, ainda que algum

⁽¹⁴⁾ ORNA RABINOVICH-EINY & ETHAN KATSCH (2013), “Lessons from Online Dispute Resolution for Dispute Systems Design”, in Mohamed A. Wahab, Ethan Katsh & Daniel Rainey (eds.), *Online Dispute Resolution Theory and Practice*, Hague, Netherlands, Eleven International Publishing, pp. 39-40.

⁽¹⁵⁾ MICHAEL FRIEDEWALD, ELENA VILDJIONAITE, YVES PUNIE, DAVID WRIGHT (2006), “The brave new world of Ambient Intelligence: An Analysis of Scenarios regarding Security, Security and Privacy Issues”, in John A. Clark, Richard, Fiona Paige, Philip J. Brooke (Hrsg.), *Security in Pervasive Computing. Proceedings of the Third International Conference*, New York, Springer (Lecture Notes in Computer Science, 3934).

⁽¹⁶⁾ ALLIAKSANDRA YELSHINA, FRANCISCO ANDRADE, PAULO NOVAIS, “Um ambiente inteligente de resolução de litígios – Repercussões jurídicas na privacidade e proteção de dados”, in *Scientia Iuridica* – Tomo LXIV, janeiro/abril de 2015, n.º 337, pp. 118-119.

⁽¹⁷⁾ Cfr. MIN LI CHAN, FRITZ HOLZNAGEL, MICHAEL KRANTZ, S/D, disponível em www.20thingsilearned.com.

⁽¹⁸⁾ Cfr. *Conheça o mundo da Internet*, Lisboa, Edideco, 2004, p. 8

ou vários deixem de funcionar. Para a maioria, a Internet representa a tecnologia que permite aceder a um imenso manancial de informação impossível de encontrar sem a sua ajuda. Poderá ser isto e muito mais. Uma coisa é certa. Hoje, pouco tem que ver com o projeto militar inicial que está na sua origem⁽¹⁹⁾.

Na Internet, a informação, os dados, circulam em pacotes, mediante um conjunto de regras denominadas protocolos, que, no caso da Internet, são conhecidos pela designação TCP/IP⁽²⁰⁾. As regras do protocolo TCP permitem o fracionamento dos dados, enquanto as regras IP têm que ver com o envio dos pacotes para a morada correta. O percurso dos dados remetidos em pacotes depende de vários fatores. Os pacotes de dados que circulam na Internet são remetidos a *routers*⁽²¹⁾ que os encaminham para outros *routers* e assim sucessivamente até ao destino final. Para qualquer pessoa que pretenda aceder à Internet, são necessários equipamentos informáticos, basicamente computadores e *modems*⁽²²⁾, ligados entre si, e o *software*⁽²³⁾ adequado. A ligação à Internet permite ao utilizador uma infinidade de possibilidades, desde a consulta a sítios de Internet⁽²⁴⁾, a transferência de ficheiros⁽²⁵⁾, aceder

⁽¹⁹⁾ Denominado ARPANET (Advanced Research Project Agency Net) e lançado pelos EUA durante o período da Guerra Fria na década de 60 do século XX, visando permitir a comunicação entre instalações militares em caso de uma guerra nuclear. A ideia fundamental era ligar diversos computadores entre si, de modo a permitir o encaminhamento de dados permanente entre esses computadores. Caso um ou vários falhassem, o sistema mantinha-se a funcionar com os restantes, sem perda de informação. Esta possibilidade resulta de, na Internet, os dados não serem enviados de uma só vez, mas aos “bocados” (em pacotes), cujo itinerário varia em função das circunstâncias, o que garante um nível maior de segurança. Cfr. *Conheça o mundo da Internet, cit.*, p. 168.

⁽²⁰⁾ Transmission Control Protocol/Internet Protocol.

⁽²¹⁾ Em português roteador, aparelho que permite a transmissão de dados entre dois pontos de uma rede de computadores ou entre redes de computadores, in *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa* [em linha], 2008-2013, <https://www.priberam.pt/dlpo/router> [consultado em 20/10/2015].

⁽²²⁾ Um modem (Modulador-Demodulador) é um periférico capaz de transmitir e receber simultaneamente dados através, por exemplo, de uma linha ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). Cfr. *Conheça o seu computador*, Lisboa, Edideco, 2002, p. 179.

⁽²³⁾ Conjunto de instruções que permitem controlar o funcionamento de um computador. Cfr. *Conheça o mundo da Internet, cit.*, p. 27.

⁽²⁴⁾ Um sítio de Internet é um conjunto de documentos de texto, bases de dados e diversas aplicações de *software*, um sítio de Internet pode encontrar-se em qualquer computador ligado de forma permanente à rede, denominado servidor ou *host*. Os sítios disponibilizam informação que pode ser científica, desportiva, meteorológica, cultural, etc.

⁽²⁵⁾ Que vão desde documentos a jogos, música, filmes, *software*, etc.

a conteúdos multimédia (ver um vídeo ou aceder a uma música, por exemplo), jogar com outros usuários da rede, simplesmente comunicar ou fazer compras *on-line*⁽²⁶⁾.

Atualmente, mais de dois mil milhões de pessoas estão ligadas à Internet, e as transações do comércio eletrónico envolvem quantias astronómicas (5,5 biliões de euros por ano). Por seu lado, o consumo e pagamentos relacionados com a Internet são superiores aos da agricultura e energia e, nos países com maior utilização da Internet, esta contribuiu com 21% para o crescimento do PIB nos últimos anos⁽²⁷⁾. Na verdade, o comércio não podia ficar dissociado da Internet. Podemos mesmo considerar que foram as aplicações comerciais da Internet que conduziram ao seu enorme êxito em tão pouco tempo. De facto, só quando a Internet foi “descoberta” pelas empresas é que conheceu a enorme difusão e foram feitos investimentos financeiros fabulosos. Já antes do advento dos computadores e da Internet existiam diversas modalidades de comércio à distância, como, por exemplo, a venda por catálogo, pelo telefone ou pela televisão⁽²⁸⁾. Concretamente, o comércio eletrónico⁽²⁹⁾ não é mais do que uma forma de adquirir bens ou serviços, utilizando para o efeito equipamentos eletrónicos que permitem o tratamento e o armazenamento de dados. De referir desde já que limitamos a nossa análise ao comércio eletrónico entre um profissional e um consumidor [B2C⁽³⁰⁾], sendo o consumidor entendido no sentido

⁽²⁶⁾ O chamado comércio eletrónico ou comércio em linha. Cfr. *Conheça o mundo da Internet, cit.*, pp. 105-117.

⁽²⁷⁾ Ver “internet matters: The Net’s sweeping impact on growth, jobs, and prosperity”. McKinsey Global Institute, maio de 2011, disponível a 16/4/2015 em www.mckinsey.com/insights/high_tech_telecoms_internet/internet_matters.

⁽²⁸⁾ A alínea f) do art. 3.º do DL n.º 24/2014, de 14/2, define contrato celebrado à distância como o “contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração. Por seu turno a alínea m) do mesmo artigo considera técnica de comunicação à distância “qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes.

⁽²⁹⁾ Cfr. ERICA BRANDINI BARBAGALO, *Contratos Eletrónicos*, São Paulo, Editora Saraiva, 2001, p. XII.

⁽³⁰⁾ *Business to consumer*. Outras possibilidades existem, como sejam o B2B (*business to business*) ou o C2C (*consumer to consumer*) para referir apenas algumas das possibilidades. Cfr. LUÍS BRITO, JOSÉ NEVES, *Uma Abordagem Multiagente à Problemática do Comércio Eletrónico*, Braga, Grupo de Inteligência Artificial, Departamento de Informática, Universidade do Minho, Braga, 2003, p. 15, notas 1 e 2; e JOEL TIMÓTEO RAMOS PEREIRA, *Compêndio Jurídico da Sociedade da Informação*, Quid Juris, 2004, pp. 384-386.

que a lei portuguesa lhe dá⁽³¹⁾. O comércio eletrónico não tem parado de crescer, seja a nível mundial⁽³²⁾, seja entre nós⁽³³⁾⁽³⁴⁾.

O comércio eletrónico insere-se na modalidade mais vasta dos contratos à distância, regulados pela Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que surjem definidos no n.º 7 do art. 2.º como “qualquer contrato celebrado entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, sem a presença física simultânea do profissional e do consumidor, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive”⁽³⁵⁾. Já o Regulamento (UE) n.º 524/2013 (Regulamento RLL), sobre a resolução de litígios de consumo em linha, define, na alínea e) do n.º 1 do art. 4.º, contrato de venda ou de serviços em linha como um “contrato de venda ou de serviços em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio web ou através de outros meios eletrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio web ou através de outros meios eletrónicos”.

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

⁽³¹⁾ O n.º 1 do art. 2.º da Lei n.º 24/96, de 31/7, define consumidor como “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

⁽³²⁾ De acordo com um estudo da ACEPI/IDC (Associação da Economia Digital/International Data Corporation), denominado “Economia Digital em Portugal 2009-2017”, existiam em 2012 cerca de 2,5 mil milhões de internautas no mundo, ano em que se realizaram 850 mil milhões de euros em compra *on-line* a nível mundial e gerado 350 biliões de faturas eletrónicas (das quais 200 biliões na modalidade B2C), sendo 300 mil milhões de euros na Europa. Ainda nesse ano estima-se que terão sido vendidos a nível mundial 2 mil milhões de dispositivos móveis (PCs, tablets e telefones). Disponível a 27/8/2015 em <http://www.acepi.pt/>.

⁽³³⁾ De acordo com o mesmo estudo da ACEPI/IDC, o comércio eletrónico em Portugal atinge já cerca de 49,8 mil milhões de euros, ou seja, cerca de 32% do PIB (produto interno bruto), prevendo-se que em 2020 possa chegar aos 90 mil milhões de euros, representando então cerca de 54% do valor do PIB.

⁽³⁴⁾ Também o estudo “Um dia das nossas vidas na Internet”, promovido pela Nova Expressão em parceria com a Markttest, revela que atualmente 79% dos portugueses afirma fazer compras ou vendas *online*. Em 2011, eram cerca de 15%. Disponível a 27/8/2015 em www.novaexpressao.pt.

⁽³⁵⁾ Aquela Diretiva foi transposta pelo DL n.º 24/2014, de 14/2, cuja alínea g) do art. 3.º tem uma redação semelhante.

3. A resolução de conflitos

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

É sabido que a Justiça assenta em três dimensões essenciais, que consistem na procura de decisões justas, o seu custo e o tempo de gestação das decisões⁽³⁶⁾. A administração na área da Justiça assenta no resultado da gestão destas dimensões, como reflexo das políticas empreendidas nesta área, não sendo ainda despiciendo considerar que pelo facto de se tratar de uma área de especial sensibilidade e intervenção do Estado não se pode deixar de considerar os recursos financeiros possíveis de alocar.

É uma evidência que nas sociedades atuais, altamente desenvolvidas e socialmente complexas, em permanente e vertiginosa mutação, não se pode ter a utopia de que é possível uma reforma da justiça que responda de uma vez por todas (e para sempre) aos constrangimentos que o sistema vai apresentando. Face à crise da justiça de que tanto se fala, várias soluções são possíveis, como refere JOÃO PEDROSO⁽³⁷⁾ e que vão desde injetar mais recursos no sistema, a uma melhor gestão dos recursos, à aposta na inovação e na tecnologia ou à aposta em meios ditos alternativos à justiça convencional dos tribunais judiciais. Este Autor sublinha que os “novos modelos emergentes têm constituído o modelo ADR⁽³⁸⁾ (*Alternative Dispute Resolution*, ou, mais recentemente, *Amicable Dispute Resolution*), consistindo na criação de processos, instâncias e instituições descentralizadas, informais e desprofissionalizadas, que permitem desviar a procura dos tribunais para outras instâncias públicas ou privadas”.

De facto, a administração da Justiça tornou-se mais complexa e agravou-se com o aumento dos conflitos resultantes do advento das sociedades ditas de consumo. A este incremento da conflitualidade nas relações de consumo, respondeu o Estado como JOÃO PEDROSO⁽³⁹⁾ refere, isto é, com legislação num primeiro momento e depois com a criação de entidades especializadas na resolução dos conflitos de consumo,

⁽³⁶⁾ ADRIAN ZUCKERMAN (org.), *Civil Justice in Crisis*, Oxford, Oxford University Press, 1999.

⁽³⁷⁾ Cfr. JOÃO PEDROSO, “A justiça em Portugal entre a(s) crise(s) e a(s) oportunidade(s) – Contributo para a construção de um novo paradigma de política pública de justiça”, *cit.*, pp. 285-288.

⁽³⁸⁾ RAL em português (passagem de resolução alternativa de litígios para resolução amigável de litígios).

⁽³⁹⁾ Cfr. JOÃO PEDROSO, “A justiça em Portugal entre a(s) crise(s) e a(s) oportunidade(s) – Contributo para a construção de um novo paradigma de política pública de justiça”, *cit.*, p. 285.

tendo sido por aqui que inicialmente se afirmaram, entre nós⁽⁴⁰⁾, parte dos hoje designados meios de RAL.

A RAL procura, como a expressão sugere, uma forma diferente, “alternativa”, à mera resolução de conflitos adversarial, típica da resolução judicial. Assim sendo, propõe formas amigáveis, não adversariais, de solucionar os litígios, como seja a mediação ou a conciliação. A arbitragem também surge normalmente associada à RAL, não pelo facto de ser uma forma amigável de resolução de conflitos, mas sobretudo porque as partes têm uma grande margem de liberdade para acordar entre si na escolha das regras aplicáveis e dos árbitros que vão decidir sobre a questão.

Os meios de RAL não se limitam à resolução de conflitos de consumo. Entre nós são habitualmente referenciados⁽⁴¹⁾ os seguintes meios de RAL⁽⁴²⁾:

- Julgados de Paz⁽⁴³⁾;
- Sistemas de Mediação Pública⁽⁴⁴⁾;
- Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo⁽⁴⁵⁾.

⁽⁴⁰⁾ A criação do primeiro centro de arbitragem, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), data de 1989. Cfr. o sítio eletrónico deste Centro disponível em <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>, acedido em 20/3/2016.

⁽⁴¹⁾ É a Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) que tem por missão prestar apoio técnico, acompanhar e monitorizar políticas relativas a estes meios, nos termos do disposto na Lei Orgânica do Ministério da Justiça constante do DL n.º 123/2011, de 29/12, e no seu regime orgânico constante do DL n.º 163/2012, de 31/7.

⁽⁴²⁾ Cfr. sítio eletrónico da DGPJ, disponível em www.dgpj.mj.pt/, acedido em 28/4/2016.

⁽⁴³⁾ Os Julgados de Paz foram criados pela Lei n.º 78/2001, de 13/7, entretanto alterada pela Lei n.º 54/2013, de 31/7, existindo atualmente 25, distribuídos de norte a sul do país. Nos termos do Conselho dos Julgados de Paz, disponível em <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/>, acedido em 28/4/2016, são “tribunais com características especiais, competentes para resolver causas de valor reduzido de natureza cível, excluindo as que envolvam matérias de Direito da Família, Direito das Sucessões e Direito do Trabalho, de forma rápida e custos reduzidos”.

⁽⁴⁴⁾ Conforme referido no sítio eletrónico da DGPJ, existem três sistemas públicos de mediação: O Sistema de Mediação Familiar (SMF), criado pelo Despacho n.º 18778/2007, de 22/8, para resolver, por mediação, litígios surgidos dentro das relações familiares; o Sistema de Mediação Laboral (SML), foi criado por via de um Protocolo celebrado em 5/5/2006 entre o Ministério da Justiça e diversos parceiros sociais (associações patronais e sindicais), para mediar litígios surgidos no âmbito do contrato individual de trabalho, com exceção de situações que envolvam direitos indisponíveis; o Sistema de Mediação Penal (SMP), foi criado pela Lei n.º 21/2007, de 12/6. O SMP tem competência para mediar litígios resultantes da prática de determinados crimes (como sejam, as ofensas à integridade física simples ou por negligência, as ameaças, a difamação, a injúria, a violação de domicílio ou perturbação da vida privada, o furto, o abuso de confiança, o dano, a alteração de marcos, a burla, a burla para obtenção de alimentos, bebidas ou serviços e a usura).

⁽⁴⁵⁾ Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC) serão desenvolvidos com maior detalhe em 3.2.3., *infra*.

3.1. A resolução extrajudicial de conflitos de consumo

É consensual a ideia de que os consumidores se apresentam no mercado de forma isolada e não concertada, encontrando-se numa situação de efetiva fragilidade relativamente ao poder técnico-económico dos agentes económicos. Referiu-se *supra* que o desenvolvimento das sociedades e das relações de consumo criam as condições ideais para o surgimento de “conflitos de massa”⁽⁴⁶⁾ e outros que, não sendo de massa, são de valor económico relativamente reduzido. A impossibilidade de os tribunais estaduais a todos atender obriga, sob pena de denegação de justiça, os Estados a construir modelos que respondam aos novos anseios da sociedade e providenciem justiça em diversos patamares, reservando a intervenção dos tribunais do Estado para as situações mais complexas e importantes.

A conjugação destes diversos aspetos conduziu assim as hodiernas sociedades à necessidade de encontrar soluções para os cada vez mais numerosos conflitos de consumo que foram surgindo e que a inexistência de mecanismos de composição de interesses, ou inadequação dos existentes, redundava em frustração e insegurança com reflexo claro na diminuição da qualidade de vida dos cidadãos. Não sendo os tribunais judiciais a solução, atento o seu funcionamento moroso, complexo e oneroso, estava aberto o caminho para o aparecimento dos Centros de Arbitragem, cujo funcionamento é baseado em mecanismos de resolução de conflitos como a mediação, conciliação e arbitragem⁽⁴⁷⁾.

Em Portugal os direitos dos consumidores possuem dignidade constitucional⁽⁴⁸⁾. Tendo em vista o seu respeito efetivo, o conjunto destes direitos consta da Lei de Defesa do Consumidor⁽⁴⁹⁾, em cujo art. 14.º é garantido o “*direito à proteção jurídica e*

⁽⁴⁶⁾ Sobre a noção de litígios ou conflitos de massa, ver em JOÃO PEDROSO, CATARINA TRINCÃO; JOÃO PAULO DIAS, *Por caminho(s) da(s) reforma(s) da Justiça*, Coimbra, Coimbra Editora, 2003.

⁽⁴⁷⁾ Há quem considere também a negociação, porém, à semelhança de MARIANA FRANÇA GOUVEIA, que refere que “[o]s meios mais conhecidos são a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem. Há quem entenda que a negociação não é um meio de resolução alternativa de litígios, enquadrando-o antes como uma componente de um qualquer dos processos de resolução(...)” – cfr. *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, Coimbra, Almedina, 2015, p. 727.

⁽⁴⁸⁾ N.º 1 do art. 60.º da CRP, que refere: “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”.

⁽⁴⁹⁾ Lei n.º 24/96, de 31/7, entretanto alterada pela Lei n.º 85/98, de 16/12, pelo DL n.º 67/2003, de 8/4, pela Lei n.º 10/2013, de 28/1, e pela Lei n.º 47/2014, de 28/7.

direito a uma justiça acessível e pronta”. No n.º 1 desse preceito afirma-se que “[i]ncumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objectivo de dirimir litígios de consumo” (realce nosso).

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

1.1. As ferramentas utilizadas pela RAL

A alínea *i*) do art. 3.º da Lei n.º 144/2015, de 8/9 (Lei RAL), de que falaremos mais adiante, estabelece como « “[p]rocedimentos de RAL”, a mediação, a conciliação, e a arbitragem».

3.2.1. A mediação

A noção legal de mediação atualmente em vigor consta da Lei n.º 29/2013, de 19/4, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública (Lei da Mediação) que avança na alínea *a*) do art. 2.º uma definição de mediação referindo que esta é “*a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos*”.

A nível doutrinário é possível encontrar as mais diversas formulações, mais próximas ou mais distantes da noção legal referida, que não é possível apresentar aqui. Podemos, porém, referir aquelas que serão as características fundamentais deste procedimento:

- Administração do conflito pelas partes, procurando assim a sua autorresponsabilização;
- Apelo à intervenção de um terceiro imparcial que auxilia as partes na busca de uma solução;
- Confidencialidade, informalidade e flexibilidade do procedimento.

A mediação realizada nos centros de arbitragem tem algumas particularidades em relação, por exemplo, à mediação oferecida no âmbito dos sistemas públicos de mediação, referenciados acima. Grosso modo, trata-se de promover a intervenção

de um terceiro imparcial que procura auxiliar as partes a encontrar um acordo que resolva o litígio que as opõe.

3.2.2. A conciliação

Caso o processo não se resolva na fase da mediação e prossiga, é feita uma tentativa, antes da audiência arbitral, para efeitos de conciliação. Na conciliação, procura-se de uma forma mais direta⁽⁵⁰⁾ que as partes cheguem a um acordo, que, se for obtido, é homologado pelo árbitro em sentença⁽⁵¹⁾.

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

Já para a maior parte dos Autores, existem diferenças. Assim, há quem defenda que na conciliação, o terceiro (conciliador) tem um tipo de intervenção mais ativa que o mediador, avançando com propostas para que as partes escolham de entre elas a solução para o seu diferendo. Situação impensável na mediação pura, em que é absolutamente vedado ao mediador contaminar o procedimento com propostas, cabendo aqui fundamentalmente ao terceiro (mediador) criar e manter as condições de diálogo, mas devendo todas as propostas de solução partir das partes. É esta também a posição de JUAN CARLOS VEZZULLA⁽⁵²⁾, que considera que a mediação é a forma de composição ideal, quando existe um grande relacionamento entre as partes que é importante preservar, devendo assim ser os mediados a procurar um acordo verdadeiramente satisfatório, construído por si. Já a conciliação requer um investimento de tempo e esforço menos elevado, podendo ser utilizada para os diferendos em que as relações entre as partes são normalmente meramente superficiais. Assim a mediação pode e deve ser utilizada em conflitos que envolvem normalmente uma grande intensidade emocional, como é o caso dos laborais ou familiares. Por seu turno, a conciliação pode ser usada com êxito em questões comerciais simples ou em conflitos de consumo.

⁽⁵⁰⁾ Na conciliação, o conciliador pode avançar com formas de solução, ao contrário da mediação, em que as propostas devem ser criadas pelas partes.

⁽⁵¹⁾ Ver a propósito da mediação o disposto no art. 11.º do Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo disponível em www.ciab.pt, acedido em 23/5/2016.

⁽⁵²⁾ JUAN CARLOS VEZZULLA, *Mediação: Teoria e Prática-Guia para Utilizadores Profissionais*, Barcelos, Agora Publicações, Lda., 2003, pp. 82-84.

3.2.3. Arbitragem

É a Constituição da República Portuguesa (CRP) que afirma no n.º 1 do art. 202.º que “[o]s tribunais são os órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo”. Por seu turno, o art. 209.º, que trata das categorias de tribunais, prevê expressamente a existência de tribunais arbitrais⁽⁵³⁾.

A arbitragem encontra o seu escopo legal atual na Lei da Arbitragem Voluntária (LAV)⁽⁵⁴⁾ que permite a sua utilização num conjunto significativo de litígios de carácter patrimonial (ou mesmo extra patrimoniais, “desde que as partes possam celebrar transacção sobre o direito controvertido”⁽⁵⁵⁾), desde que exista convenção de arbitragem subscrita pelas partes, a qual deve revestir forma escrita face ao disposto no n.º 1 do art. 2.º⁽⁵⁶⁾.

A criação entre nós de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)⁽⁵⁷⁾ permitiu a criação de organizações que, de forma institucionalizada e especializada, disponibilizam aos consumidores e às empresas a resolução dos conflitos de consumo, subtraindo aos tribunais um conjunto significativo de litígios e garantindo segurança jurídica, resolução célere e informalidade.

O tribunal arbitral pode ser constituído por um único árbitro ou por vários, em número ímpar, embora nos CACC a primeira possibilidade constitua a regra, sem excepções. As regras aplicáveis ao processo arbitral podem ser escolhidas pelas partes, mas no caso dos CACC resultam do disposto nos respetivos regulamentos de arbitragem, que constituem atualmente um conjunto de regras semelhantes, após um esforço de harmonização desenvolvido pelos CACC.

⁽⁵³⁾ O n.º 2 daquele artigo dispõe: “Podem existir tribunais marítimos, tribunais arbitrais e julgados de paz”.

⁽⁵⁴⁾ Como já foi referido *supra*, a primeira lei a regular especialmente a arbitragem voluntária em Portugal foi a Lei n.º 38/96, de 29/8, revogada pela atual LAV, que se encontra vertida na Lei n.º 63/2011, de 14/12.

⁽⁵⁵⁾ Cfr. n.º 2 do art. 1.º da LAV.

⁽⁵⁶⁾ Consagrando os restantes números do art. 2.º amplas possibilidades de considerar satisfeito este requisito de forma.

⁽⁵⁷⁾ O DL n.º 425/86, de 27/12, define os procedimentos a ter em conta pelas entidades que pretendam a realização de arbitragens voluntárias e refere no seu preâmbulo que na “difusão dos mecanismos de arbitragem voluntária estará uma das vias para desbloquear a actividade dos tribunais; dá-se, para mais, a circunstância de as experiências comparatísticas revelarem que este meio alternativo da justiça judicial possui virtualidades de realização de uma justiça igualmente certa e dignificada”.

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

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

3.3. Resolução *online* de conflitos (RLL)⁽⁵⁸⁾

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

- Na fase da entrega da reclamação pelo reclamante, seja através de uma linha telefónica para o efeito, ou da disponibilização de formulários que permitam uma descrição correta da reclamação e de um manual⁽⁵⁹⁾ de apoio ao utilizador;
- Na fase do estabelecimento de contacto com a contraparte;
- Na fase de negociação entre as partes, disponibilizando um espaço onde estas podem trocar peças/ documentos, através de sistemas de discussão à distância, incluindo, por exemplo, as conversas telefónicas, o correio eletrónico⁽⁶⁰⁾, as salas de mediação virtuais, a conversa eletrónica (*Chat*)⁽⁶¹⁾ e a videoconferência;
- Na fase de escolha e do estabelecimento dos contactos com o terceiro imparcial que irá ajudar as partes a encontrar uma solução para o caso (por exemplo, o mediador);
- Na fase de gestão do próprio procedimento, disponibilizando um espaço onde as partes comunicam entre si e com o terceiro a quem recorreram, que as apoia a apresentar e escolher as propostas, o que pode ocorrer de forma síncrona ou assíncrona.

⁽⁵⁸⁾ Resolução de Litígios em Linha (em inglês *On-line Dispute Resolution* ou ODR).

⁽⁵⁹⁾ Ou de FAQ, acrónimo da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*, ou seja, as perguntas mais frequentes, que são muito populares em sítios *web*.

⁽⁶⁰⁾ Cfr. FRANCISCO ANDRADE, *Da Contratação Eletrónica – em particular da Contratação Inter-sistémica Inteligência*, Universidade do Minho, Braga, 2008 (Tese de Doutoramento), p. 17.

⁽⁶¹⁾ Cfr. FRANCISCO ANDRADE, *Da Contratação Eletrónica – em particular da Contratação Inter-sistémica Inteligência*, cit., p. 18.

Estas facilidades oferecidas pelas TIC funcionam através de uma plataforma técnica gerida por uma determinada entidade⁽⁶²⁾. A ideia implícita era então apenas a de desenvolver um meio de RAL já existente, complementando-o com as ferramentas das TIC. Assim, nesta época, que situamos no virar do século XX, em que se assistia ao progressivo desenvolvimento e popularização da Internet, acreditava-se que qualquer transação, realizada no comércio tradicional ou *on-line*, podia beneficiar do apoio das TIC. Ou seja, se um consumidor, por exemplo, decidia contratar um seguro junto do seu mediador de seguros e posteriormente entrava em litígio com a seguradora a propósito das coberturas do mesmo, poderia apresentar a respetiva queixa por via eletrónica e discutir em linha a questão com a companhia de seguros, embora a contratação do seguro tivesse sido face-a-face. De facto, as transações comerciais foram-se tornando progressivamente cada vez mais mistas no sentido de utilizarem simultaneamente suportes físicos e eletrónicos⁽⁶³⁾.

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

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

Tratava-se também de garantir a autenticidade das mensagens, ou seja, assegurar de forma simples que a mensagem provém daquele emissor. Era também importante assegurar a existência de um registo das mensagens trocadas pelas partes, que garantisse a sua conservação durante o tempo necessário à resolução do litígio.

⁽⁶²⁾ Este é o sistema referido por ETHAN KATSH, *The Online Ombuds Office: Adapting Dispute Resolution in Cyberspace*, NCAIR Conference in Online Dispute Resolution, Washington D.C., 1996, disponível em www.umass.edu/disoute/ncair.katsh.htm.

⁽⁶³⁾ Cfr. FRANCISCO ANDRADE, *Da Contratação Eletrónica – em particular da Contratação Inter-sistémica Inteligência*, cit., p. 8.

Finalmente, também era apontada como vantagem a facilidade de as plataformas de RLL darem informação precisa aos consumidores sobre os seus direitos e deveres, ou pelo menos permitir a ligação aos sítios eletrónicos que fornecessem esta informação.

Também é interessante notar que, historicamente, o aparecimento das primeiras plataformas de RLL parte da iniciativa dos agentes económicos ligados a setores de atividade em que se inserem, isto é, por via da autorregulação⁽⁶⁴⁾⁽⁶⁵⁾. Contudo, estas plataformas deixam algumas dúvidas em relação à independência, imparcialidade e isenção dos respetivos promotores, principalmente em situações que os prejudicam economicamente. Assim, é conveniente a intervenção dos Estados ou, no caso dos litígios transfronteiriços, por via de organizações supranacionais de integração económica (como a União Europeia), cujo papel será o de criar, desenvolver e manter plataformas que permitam o acesso aos meios de RAL existentes. De facto, a construção e manutenção de plataformas de RLL é bastante dispendiosa, pelo que só com o apoio de entidades públicas é possível a sua existência com respeito pelos princípios referidos *supra*. Por outro lado, a existência de uma plataforma de RLL, como a proposta pelo Regulamento RLL, possibilita uma maior visibilidade e acessibilidade dos meios de RAL, que são muitas vezes pouco conhecidos pelos consumidores.

⁽⁶⁴⁾ Assim aconteceu com o famoso Square Trade, surgido em 1999 e que facilitava a resolução automática de conflitos de consumo surgidos no eBay, ou ainda com o BBBOnline (Better Business Bureau), ou mesmo com a plataforma de resolução de litígios da espanhola Movistar. Pode dizer-se que estes sistemas combinam três aspetos que se harmonizam: 1) a existência de um código de conduta através do qual a empresa define e aceita um conjunto de direitos dos consumidores e aceita submeter-se a certas regras; 2) mas também beneficia economicamente, pela confiança que granjeia junto dos consumidores, por exemplo, através da aposição de um selo/dístico que garante a sua idoneidade, o que favorece as transações com os consumidores, e 3) finalmente, no vértice deste sistema, a existência de um decisor (ciberprovedor ou ciberárbitro), que pode efetuar uma recomendação ou mesmo impor uma decisão.

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

⁽⁶⁵⁾ Cfr. MARSHA COLLIER, *Starting na eBay Business for Dummies*, Indianapolis, Wiley Publishing Inc., 2007, p. 106.

Entretanto, nos últimos anos, a contratação eletrónica, seja no setor privado, seja no setor público⁽⁶⁶⁾, aumentou de forma exponencial⁽⁶⁷⁾. Este crescimento das transações comporta igualmente um aumento dos conflitos de consumo, sendo o sistema judicial completamente desajustado para a sua regulação. Em conformidade, do mesmo modo que a RAL se tem vindo a tornar mais expressiva, também a resolução de conflitos em linha tem vindo a assumir um papel de maior relevância, considerando que possibilita normalmente soluções mais rápidas, com maior simplicidade e também mais económicas.

A evolução tecnológica tem vindo a possibilitar a criação de ferramentas que permitem ultrapassar a primeira fase do ODR descrita *supra*. O desenvolvimento das tecnologias de ambientes inteligentes, já referida (AmI, do inglês *Ambient Intelligence*), também designada por Internet das coisas (Internet of Things), «*representa um ambiente digital e pervasivo criado pela convergência das tecnologias de radiofrequência (RFID), agentes de software, redes de sensores, processamento informático de dados por dispositivos móveis pessoais, que proporciona no ciberespaço a integração e a interação dos dispositivos ditos “inteligentes”*»⁽⁶⁸⁾⁽⁶⁹⁾⁽⁷⁰⁾.

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

⁽⁶⁶⁾ Cfr. FRANCISCO ANDRADE, DAVIDE CARNEIRO, PAULO NOVAIS, JOSÉ NEVES, “Resolução de conflitos em linha na contratação pública electrónica?”, in *A Arbitragem Administrativa e Tributária – Problemas e Desafios*, Isabel Celeste M. Fonseca (coord.), Almedina, 2012, pp. 37-59.

⁽⁶⁷⁾ Cfr. *supra* 2. Acrescente-se que segundo dados da International Data Corporation (IDC) relativos a 2015 e Portugal, o gasto médio por pessoa no *e.commerce* B2C em 2014 ascendeu a 1054€ e em 2015 estima-se que ascenda a 1079€. Por seu lado, o comércio eletrónico em Portugal em 2014 movimentou 2877 milhões de euros e em 2015 atingirá os 3334 milhões de euros.

⁽⁶⁸⁾ ALLIAKSANDRA YELSHINA, FRANCISCO ANDRADE, PAULO NOVAIS, “Um ambiente inteligente de resolução de litígios – Repercussões jurídicas na privacidade e proteção de dados”, *cit.*, p. 113.

⁽⁶⁹⁾ EMILE AARTS, R. ROVERS, “Embed System Design Issues in Ambient Intelligence”, in Twan Basten, Marc Geilen & Harmke de Groot (eds.), *Ambient Intelligence: Impact on Embedded System Design*, Norwell, MA, Kluwer Academic Publishers, 2003, pp. 11-29.

⁽⁷⁰⁾ Relativamente aos agentes de *software*, cfr. FRANCISCO ANDRADE, *Da Contratação Eletrónica – em particular da Contratação Inter-sistémica Inteligência*, *cit.*, p. 157.

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

À medida que estes ambientes inteligentes se desenvolveram, foi aumentando o espectro da sua utilização. Em vez de se limitarem a servir de meros auxiliares aos meios de RAL, passaram a poder concorrer com eles, uma vez que as ferramentas de suporte à decisão oferecem um sem número de possibilidades e de soluções na resolução de litígios⁽⁷¹⁾.

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

Encontra-se, pois, na atualidade aberto o caminho para meios de RLL ditos de segunda geração⁽⁷²⁾. Nestes, a tecnologia assume-se como a quarta parte⁽⁷³⁾ num processo de resolução de conflitos que busca o consenso entre as partes.

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

⁽⁷¹⁾ Cfr. DIOVANA BARBIERI, DAVIDE CARNEIRO, FRANCISCO ANDRADE, PAULO NOVAIS, “Resolução de Conflitos em Linha - Uma aplicação ao direito do consumo”, in *Scientia Juridica*, Tomo LIX, 2010, n.º 323, pp. 581-607, onde os Autores afirmam: “Nos ambientes de ODR, com a utilização de técnicas de extração e mineração de dados (data mining), tecnologias de rede semânticas (Web semantic) e outras técnicas utilizadas para o cálculo do BATNA, as partes ficam com a possibilidade de razoavelmente prever os possíveis desfechos da litigação judicial, em caso de não se chegar a acordo no procedimento de resolução alternativa do conflito”. Este termo, data mining ou descoberta de conhecimento em bancos de dados, tem que ver com a técnica de processar grandes quantidades de dados, com o objetivo de estabelecer relações e associações, de forma a extrair informação útil. Cfr. ALLIAKSANDRA YELSHINA, FRANCISCO ANDRADE, PAULO NOVAIS, “Um ambiente inteligente de resolução de litígios - Repercussões jurídicas na privacidade e proteção de dados”, *cit.*, pp. 122-123.

⁽⁷²⁾ Cfr. JANET RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Theory and Practice of the Fourth Party*, Conflict Resolution Quarterly, 2001, p. 119

⁽⁷³⁾ Sendo as partes (reclamante e reclamado) e o terceiro imparcial as outras três partes.

cionais e sensitivos pode gerar a insatisfação das partes em conflito, que não veem acauteladas estas questões pela RLL, que se limita a uma “gestão fria do processo”⁽⁷⁴⁾.

Claro que já se referiu *supra* outra magna questão, que, não sendo aqui tratada, coloca-nos perante desafios importantes e que só por si merecem que o legislador e a doutrina se debrucem de forma séria sobre eles. Referimo-nos claro está à proteção de dados pessoais, designadamente à garantia da confidencialidade das informações pessoais que os sistemas vão registando⁽⁷⁵⁾.

4. A resolução extrajudicial de conflitos de consumo na União Europeia

A situação em termos de recurso a meios de RAL não é diferente nos restantes 27 países da União Europeia. Acresce que neste imenso espaço partilhado por mais de 500 milhões de pessoas⁽⁷⁶⁾ procura-se criar um mercado único, na sequência das liberdades afirmadas pelos Tratados (livre circulação de pessoas, de bens, de serviços e de capitais).

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

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

As instituições europeias, no quadro do disposto nos Tratados, devem assegurar, por um lado, os direitos dos consumidores e, por outro, a aproximação das le-

⁽⁷⁴⁾ ORNA RABINOVICH-EINY, “Going public: Diminishing privacy in dispute resolution in the internet age”, *Virginia Journal of Law and Technology*, p. 42.

⁽⁷⁵⁾ Cfr. DANIEL J. SOLOVE, *The Digital Person: Technology and Privacy in the Information Age*, New York, New York University Press, pp. 44-47.

⁽⁷⁶⁾ Cfr. Comissão Europeia, *Compreender as políticas da União Europeia: Consumidores*, Luxemburgo, Serviço das Publicações Europeias, 2014 (ISBN 978-92-79-41793-1), p. 11.

gislações dos diferentes Estados-Membros⁽⁷⁷⁾, tendo em vista a construção do mercado interno.

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

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

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

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

Para dar resposta aos desafios da crescente dimensão digital do mercado interno da União Europeia, entrou em vigor, em julho de 2013, a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio (Diretiva RAL), sobre a resolução alternativa de litígios de consumo. Nos termos da referida Diretiva, entretanto transposta, como já se referiu, pela Lei n.º 144/2015, de 8/9, considera-se que “a resolução alternativa de litígios (RAL) proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes”.

A Diretiva efetua um conjunto de considerandos importantes, para além da já referida constatação de que os procedimentos de RAL proporcionam soluções ex-

⁽⁷⁷⁾ Cfr. art. 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

tremamente vantajosas para os consumidores (e também para os comerciantes), destacando-se os seguintes:

- a necessidade de articulação entre as entidades de RAL e a Plataforma de RLL, que consta do Regulamento (UE) n.º 524/2013, que prevê a criação de uma Plataforma para a RLL para litígios transfronteiriços, que garanta aos consumidores e aos comerciantes um ponto único de entrada para a resolução extrajudicial de litígios em linha, através de entidades de RAL que estejam ligadas a essa Plataforma de RLL⁽⁷⁸⁾;

- o reconhecimento de que é urgente que os Estados-Membros criem procedimentos de RAL de qualidade de cariz nacional e sobretudo transfronteiriço, como forma de estimular o comércio transfronteiriço e reforçar o Mercado Interno da União Europeia, aumentando a confiança dos consumidores no comércio eletrónico e, desse modo, afastando o receio dos consumidores e dos comerciantes de que os litígios não se consigam solucionar de modo rápido, eficaz e económico⁽⁷⁹⁾;

- imposição aos Estados-Membros de esforços no sentido de instituírem entidades de RAL que garantam o respeito pelos princípios da independência, da imparcialidade, da isenção, da transparência, da equidade, da celeridade, da acessibilidade, da confidencialidade, da privacidade, da gratuidade (ou baixo custo) e inspiradores de confiança por parte dos consumidores e dos comerciantes⁽⁸⁰⁾;

- imposição aos Estados-Membros no sentido de garantir que os procedimentos de RAL não sejam impeditivos da possibilidade de os consumidores recorrerem aos tribunais judiciais para defesa dos seus direitos, nem lhes determinem decisões vinculativas, sem o prévio consentimento dos consumidores, assim como não imponham aos comerciantes a obrigatoriedade de participar em procedimentos de RAL⁽⁸¹⁾;

- necessidade de reforçar a informação aos consumidores acerca da existência, acesso e funcionamento a entidades de RAL, preferencialmente a ser efetuada pelos comerciantes⁽⁸²⁾.

Analisa-se de seguida o diploma nacional que procedeu à transposição da Diretiva RAL.

⁽⁷⁸⁾ Cfr. considerando 11 da Diretiva.

⁽⁷⁹⁾ Cfr. considerandos 6 e 7 da Diretiva.

⁽⁸⁰⁾ Cfr. considerandos 22, 24, 29, 32 e 42 da Diretiva.

⁽⁸¹⁾ Cfr. considerandos 43 a 45 e 49 da Diretiva.

⁽⁸²⁾ Cfr. considerandos 47 e 48 da Diretiva.

4.2. A Lei n.º 144/2015, de 8/9 (RAL)

A Lei n.º 144/2015, de 8/9, procedeu, com algum atraso⁽⁸³⁾, à transposição da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelecendo ainda o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do disposto no art. 2.º do diploma em apreço, o mesmo aplica-se às relações de consumo B2C, abrangendo os litígios nacionais e os transfronteiriços. Excluem-se os serviços de interesse geral sem carácter económico, os serviços de saúde, os serviços de ensino complementar ou superior, os litígios de empresas contra consumidores e as reclamações de consumidores junto dos serviços de reclamações dos agentes económicos ou autoridades reguladoras, geridos pelos próprios.

O diploma apresenta um conjunto de definições (art. 3.º), principiando pela noção de rede de arbitragem de consumo [alínea a)], entendida como “a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios”; a de entidades de RAL [alínea b)], que são “as que, independentemente da sua designação, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela presente lei, por meio de um dos procedimentos de RAL nela previstos, e se encontrem inscritas na lista de entidades de RAL regulada no capítulo IV”; a de consumidor [alínea c)], que é definido como a “pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”⁽⁸⁴⁾; e ainda de fornecedor de bens ou prestador de serviços [alínea d)]; de contrato de compra e venda [alínea e)]; de contrato de prestação de serviços [alínea f)]; de litígio nacional [alínea g)]; de litígio transfronteiriço [alínea h)]; e de procedimentos de RAL [alínea i)], sendo estes, com exclusão de quaisquer outros, “a mediação, a conciliação e a arbitragem”.

Considerando que na resolução de litígios de consumo os centros de arbitragem possuem um papel preponderante, a lei consagra a existência de uma rede de arbitragem de consumo (art. 4.º), que tem por objetivo “assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de

⁽⁸³⁾ Cfr. art. 25.º da Diretiva RAL, que determinava a transposição da mesma até 9 de Julho de 2015.

⁽⁸⁴⁾ A noção de consumidor da Lei n.º 144/2015, de 8/9, mantém-se idêntica à que se encontra presente no Direito Comunitário positivo, que difere da noção de consumidor presente na Lei n.º 24/96, de 31/7.

informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo” (n.º 1), competindo também a esta rede “*promover o funcionamento integrado (...) e a recolha de toda a informação estatística relevante...*” (n.º 2).

Finalmente, o n.º 3 determina que a monitorização da rede de arbitragem de consumo seja feita pela Direção-Geral do Consumidor no âmbito das suas competências⁽⁸⁵⁾.

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

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

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

⁽⁸⁵⁾ As competências da Direção-Geral do Consumidor constam do Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10/4, convocando a este propósito a alínea *c*) do n.º 2 do art. 2.º, que inclui nas atribuições da Direção-Geral do Consumidor “[d]inamizar o Sistema de Defesa do Consumidor e a coordenação das atividades desenvolvidas pelas entidades públicas e privadas integradas neste Sistema, designadamente através do acompanhamento da atividade das associações de consumidores, dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, de outros mecanismos extrajudiciais de resolução destes litígios e dos centros de informação autárquica”.

De realçar, no princípio da acessibilidade (art. 10.º), a garantia de que as entidades de RAL “*devem ainda assegurar que os procedimentos de RAL são gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido*” (n.º 3) e a fixação de um prazo máximo de 90 dias para a decisão sobre o procedimento, contado “*da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo*” (n.º 5), o qual pode ser prorrogado, no máximo por duas vezes com igual período, em casos de especial complexidade (n.º 6).

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

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

- O exercício das atividades de RAL de consumo nacionais e transfronteiriços fica dependente de inscrição em lista gerida pela Direção-Geral do Consumidor, autoridade nacional competente, que também fiscaliza o cumprimento das regras estabelecidas (art. 15.º e n.º 1 do art. 16.º);

- O CEC – Centro Europeu do Consumidor, que funciona na dependência da Direção-Geral do Consumidor, fica definido como sendo o serviço que presta assistência aos consumidores no acesso às entidades de RAL noutros Estados-Membros e é o ponto de contacto nacional de resolução de conflitos em linha (art. 20.º);

- A ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica fiscaliza o cumprimento do dever de informação dos operadores económicos previsto no art. 18.º (n.º 2 do art. 22.º);

- Estabelece-se, pela primeira vez, o enquadramento jurídico aplicável a todas as entidades de RAL de consumo, revogando legislação especial e avulsa (art. 25.º);

- O procedimento de autorização pelo Ministério da Justiça da criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo passa a incluir formalmente a intervenção da Direção-Geral do Consumidor (art. 5.º);

- Procedem-se à harmonização do funcionamento e do reporte das entidades de RAL de consumo, retomando as obrigações resultantes do DL n.º 60/2011, de 6/5, que criou a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada, e promovendo a aproximação dos procedimentos e uma lógica integrada (art. 4.º, n.º 2 do art. 9.º, n.º 4 do art. 16.º);

- Incentiva-se a transparência e a publicitação das entidades de RAL (arts. 6.º, 9.º, 10.º, 17.º, 19.º);

- Incentiva-se a cooperação entre as entidades de RAL, designadamente no plano transfronteiriço (art. 21.º);
- Prevê-se um período de seis meses para adaptação das entidades de RAL em funcionamento atualmente, ao novo regime (art. 24.º).

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

Por outro lado, o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 (Regulamento RLL), cuja aplicação efetiva nos Estados-Membros deveria ter tido lugar a partir de 9 de Janeiro de 2016⁽⁸⁶⁾, sobre a resolução de conflitos de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL) “*tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União. Esta plataforma deverá assumir a forma de um sítio web interativo, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial.*”⁽⁸⁷⁾.

O funcionamento destes meios de resolução de conflitos de consumo assenta na disponibilização de plataforma eletrónica adequada, acessível às partes através da internet e que operacionaliza o contacto entre consumidores e comerciantes para a procura de um entendimento satisfatório com intervenção de uma entidade de resolução alternativa, também contactável eletronicamente por meio da mesma plataforma.

Faça-se aqui um pequeno parêntesis para referir que podemos distinguir sistemas ODR em que a intervenção humana é residual, ou seja, todo o sistema está preparado para gerir o conflito⁽⁸⁸⁾, desde a introdução da reclamação no sistema, à resposta automática que é dada após a sua análise pelo sistema e todos os demais procedimentos acabam por estar pré-definidos pelo sistema, pelo que a qualquer

⁽⁸⁶⁾ O n.º 2 do do art. 22.º do Regulamento RLL refere que “[o] presente regulamento é aplicável a partir de 9 de janeiro de 2016, com exceção das seguintes disposições:

- artigo 2.º, n.º 3, e artigo 7.º, n.ºs 1 e 5, que são aplicáveis a partir de 9 de julho de 2015,
- artigo 5.º, n.ºs 1 e 7, artigo 6.º, artigo 7.º, n.º 7, artigo 8.º, n.ºs 3 e 4, e artigos 11.º, 16.º e 17.º, que são aplicáveis a partir de 8 de julho de 2013”.

⁽⁸⁷⁾ Considerando 18 do Regulamento RLL.

⁽⁸⁸⁾ O termo conflito pode ser algo exagerado, já que muitas vezes, mais do que um conflito real, que pressupõe duas vontades incondicionalmente dissonantes, do que se trata é da gestão de uma mera reclamação, que fica esclarecida através de um complemento de informação ou de um procedimento simples que não acarreta qualquer prejuízo económico a qualquer uma das partes.

ação do proponente segue-se a respetiva resposta pelo sistema, acabando muitas vezes o decisor humano por simplesmente validar o resultado final, de outros sistemas ODR, em que existe intervenção humana em todas as fases, servindo os sistemas informáticos como veículo do processo, formatando o mesmo para que este vá passando pelas diversas fases sem falhas e termine em tempo útil. É este último o tipo de ODR presente no Regulamento RLL, em que a “*plataforma de RLL a nível da União deverá basear-se nas entidades de RAL já existentes nos Estados-Membros e respeitar tradições jurídicas dos Estados-Membros.*”⁽⁸⁹⁾.

4.4. A plataforma de RLL

Finalmente, neste ponto, vamos apresentar de forma sucinta o funcionamento da plataforma RLL que foi desenvolvida pela Comissão Europeia para dar cumprimento ao RLL, a qual ficou efetivamente disponível aos consumidores e às empresas que efetuem vendas em linha e das entidades de RAL em 15 de fevereiro de 2016, com ligeiro atraso relativamente à data prevista no Regulamento RLL⁽⁹⁰⁾.

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

A plataforma⁽⁹¹⁾ apresenta-se do modo seguinte.

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

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

⁽⁸⁹⁾ Considerando 22 do Regulamento RLL.

⁽⁹⁰⁾ Cfr. art. 22.º do Regulamento RLL.

⁽⁹¹⁾ A plataforma está disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PT>.

“a) informações de carácter geral sobre a RAL, como meio de resolução extrajudicial de litígios,

b) informações relativas às entidades de RAL inseridas numa lista nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE competentes para tratar os litígios abrangidos pelo presente regulamento,

c) um guia em linha sobre a forma de apresentar as queixas através da plataforma de RLL,

d) informações, incluindo as coordenadas, sobre os pontos de contacto de RLL designados pelos Estados-Membros nos termos do artigo 7.º, n.º 1, do presente regulamento,

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

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

– Sendo consumidor, pode apresentar uma reclamação relativa a bens ou serviços adquiridos em linha ou aceder a uma reclamação anteriormente apresentada;

– Sendo comerciante, pretende aceder a uma reclamação ou apresentar uma reclamação contra um comerciante⁽⁹²⁾.

Vejamos de forma sucinta o funcionamento do processo nos termos do Regulamento RLL e considerando a situação mais normal, isto é, a de um consumidor europeu pretender apresentar uma reclamação contra um agente económico, relativamente a um bem ou serviço adquirido em linha, a apresentação da reclamação implica fundamentalmente que o consumidor identifique devidamente o comerciante, descreva a reclamação (indicando de acordo com o Classificador Harmonizado Europeu⁽⁹³⁾, o tipo de bem ou serviço, a data da compra, o valor do bem ou serviço e o motivo da reclamação), terminando depois com o fornecimento de alguns dados pessoais do consumidor (nome, data de nascimento, morada, endereço

⁽⁹²⁾ Embora a generalidade dos centros de arbitragem portugueses sejam unidirecionais em termos de apresentação das reclamações (ou seja, apenas aceitam reclamações interpostas por consumidores na aceção do n.º 1 do art. 2.º da Lei n.º 24/96, de 31/7), o n.º 2 do art. 2.º do Regulamento RLL permite o acesso à resolução extrajudicial de litígios iniciados por comerciantes contra consumidores, “na medida em que a legislação do respetivo Estado-Membro em que o consumidor tem a sua residência habitual permita que esses litígios sejam resolvidos através de uma entidade de RAL”, salvaguardando todavia o n.º 4 desse mesmo artigo que esta possibilidade da plataforma “não impõe aos Estados-Membros a obrigação de assegurar que as entidades de RAL ofereçam procedimentos de resolução extrajudicial de tais litígios”.

⁽⁹³⁾ Previsto pela Recomendação da União Europeia – SEC(2010)572, de 12/5/2010.

eletrónico, língua em que pretende receber as mensagens do sistema e se possui ou não um representante legal). O autor da queixa pode anexar documentos para instruir a reclamação.

A reclamação segue depois o processo descrito no art. 9.º do Regulamento RLL. Assim, caso o formulário esteja devidamente preenchido, a plataforma “*transmite de forma devidamente compreensível e sem demora, à parte requerida, numa das línguas oficiais das instituições da União escolhidas por essa parte, a queixa*” (n.º 3) juntamente com um conjunto de dados, de que se salienta:

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

Considerando que o comerciante responde⁽⁹⁴⁾, seguidamente a plataforma de RLL retroage junto do consumidor:

- A necessidade de as partes chegarem a acordo relativamente à entidade de RAL à qual a reclamação será transmitida;
- A(s) entidade(s) de RAL competente(s) para conhecer a reclamação, bem como um convite para chegar a acordo no prazo de 30 dias sobre uma entidade de RAL;
- O nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que o consumidor tenha a sua residência habitual e ainda uma breve descrição das suas funções, referidas no art. 7.º, n.º 2, alínea *a*), do Regulamento RLL.

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

⁽⁹⁴⁾ E responde no sentido de indicar uma entidade específica a que se compromete ou é obrigado a recorrer, ou se aceita a intervenção de qualquer uma das entidades de RAL competentes para conhecer a queixa, nos termos do disposto na alínea *c*) do n.º 3 do art. 9.º do Regulamento RLL. Tratando-se muitas vezes de procedimentos voluntários, o comerciante não é obrigado a responder.

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

Estando definida a entidade que irá apreciar a reclamação, “a plataforma de RLL transmite automaticamente e sem demora a queixa” a essa entidade, a qual também sem demora (no prazo de 3 semanas) deve informar as partes se aceita ou recusa conhecer o litígio e informa as partes das regras processuais aplicáveis e dos custos, se os houver (n.ºs 6 e 7 do art. 9.º).

Havendo aceitação por parte da entidade de RAL em dirimir o litígio, o art. 10.º do Regulamento RLL impõe que esta diligencie para que o mesmo seja concluído no prazo previsto na alínea e) do art. 8.º da Diretiva RAL⁽⁹⁵⁾, não devendo requerer a comparência das partes (ou dos seus representantes), excepto se as suas regras processuais o exigirem ou as partes derem o seu acordo. Determina ainda que a entidade comunique à plataforma informação sobre: i) a data da recepção do litígio; ii) o objeto do litígio; iii) a data de conclusão do procedimento de RAL; e iv) o resultado do procedimento de RAL.

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

4.5. Algumas questões relativas ao funcionamento concreto da plataforma de RLL

A plataforma encontra-se à disposição dos consumidores há pouco tempo, pelo que não é possível analisar os casos que têm sido submetidos, as questões levantadas, a forma de resolução dos processos e o respetivo tempo de duração, entre outras.

⁽⁹⁵⁾ 90 dias.

Passados cerca de dois meses da sua disponibilização aos potenciais utilizadores, pelo menos entre nós, não são ainda conhecidos casos que tenham sido submetidos via plataforma RLL.

Esta é porventura uma das primeiras questões que se podem colocar. Apesar de o Regulamento RLL prever a divulgação adequada da plataforma⁽⁹⁶⁾, parece-nos que essa divulgação é escassa e o acesso também é pouco conhecido.

Pensamos que alguns problemas práticos que se podem levantar relativamente ao funcionamento da plataforma, tal como ela se apresenta neste momento, têm que ver com:

- a) O carácter rígido do formulário de reclamação disponível na plataforma;
- b) A primeira comunicação efetuada à parte requerida sobre a existência de uma queixa contra si⁽⁹⁷⁾;
- c) A necessidade de acordo de ambas as partes relativamente à entidade de RAL que administrará a reclamação;
- d) A possibilidade de, mesmo depois da existência de acordo entre as partes relativamente à entidade de RAL, esta poder recusar a administração da reclamação;
- e) O funcionamento da ferramenta de tradução.

Desenvolvamos um pouco estes pontos.

A primeira dificuldade resulta do facto de, após analisarmos o formulário da reclamação, constatarmos que este apresenta muitas questões fechadas, deixando antever dificuldades na formulação da reclamação sempre que o caso tenha uma configuração diferente das situações previstas⁽⁹⁸⁾. A utilização de questões abertas ou semiabertas poderia facilmente ultrapassar esta barreira.

O segundo aspeto prende-se com o facto de após a reclamação ser submetida, é de imediato enviada uma mensagem eletrónica ao comerciante para que este tenha conhecimento da reclamação. A forma como a mensagem é comunicada ao comerciante não é despendida. De facto, o correio eletrónico é bombardeado por inúmeras mensagens que os sistemas informáticos por vezes tratam logo como

⁽⁹⁶⁾ Cfr. considerando 21 e n.º 3 do art. 5.º do Regulamento RLL.

⁽⁹⁷⁾ Cfr. n.º 3 do art. 9.º do Regulamento RLL.

⁽⁹⁸⁾ Podemos apresentar como exemplo a não previsão de um pacote de comunicações eletrónicas relativamente ao bem ou serviço fornecido.

spam⁽⁹⁹⁾, sendo de imediato encaminhado para a pasta do lixo, sem que o destinatário tenha conhecimento da mensagem. Por outro lado, mesmo que seja aberta, a percepção pelo receptor que se encontra perante uma reclamação da plataforma de RLL é fundamental para que possa dar a resposta adequada.

Já o terceiro aspeto prende-se com a necessidade de consenso das partes relativamente à entidade RAL que fará a gestão do conflito, tendo em vista a sua solução. Parece-nos razoável que seja o comerciante a iniciar a indicação da entidade de RAL que, por força da lei, adesão ou escolha sua, irá administrar o conflito. Temos dúvidas se o consumidor⁽¹⁰⁰⁾ aceitará de bom grado essa sugestão, ou tentará antes remeter para uma entidade de RAL da sua nacionalidade, por desconhecimento e falta de confiança em entidades de RAL de ordens jurídicas que não conhece ou que são sugeridas pela parte com quem tem o conflito. Pensamos que a figura dos pontos de contacto nacionais, prevista no art. 7.º do Regulamento RLL, pode ter aqui um papel importante de esclarecimento e ajuda ao consumidor a ter confiança nas entidades de RAL propostas pela outra parte, na medida em que estas obedecem a um conjunto de princípios que devem garantir uma gestão independente, imparcial e transparente dos conflitos.

Talvez a prever estas dificuldades, o Regulamento RLL concede 30 dias às partes para acordarem na escolha da entidade de RAL, findo o qual, não havendo consenso, a reclamação é abandonada⁽¹⁰¹⁾. Porém, repare-se que mesmo depois de haver consenso das partes quanto a esta questão fundamental (escolha da entidade RAL que fará a gestão do conflito) é necessário que esta entidade aceite tratar a reclamação. A entidade de RAL dispõe de um prazo de 3 semanas, após a existência de acordo das partes, para tomar essa decisão. Pensamos que seria preferível que, no momento em que o fornecedor dos bens ou prestador do serviço refere ao consumidor a entidade de RAL⁽¹⁰²⁾ competente para conhecer a reclamação, a mesma fosse informada em simultâneo. Desse modo, haveria alguma economia de tempo, na medida em que essa entidade informaria as partes da sua aceitação ou recusa em

⁽⁹⁹⁾ O termo *spam* tem vários significados, sendo um dos mais correntes o que associa o envio de mensagens não solicitadas (muitas vezes de teor publicitário). Cfr. JOEL TIMÓTEO RAMOS PEREIRA, *Compendio Jurídico da Sociedade da Informação*, cit., pp. 907-927.

⁽¹⁰⁰⁾ Principalmente o consumidor transfronteiriço.

⁽¹⁰¹⁾ Cfr. n.º 8 do art. 9.º do Regulamento RLL.

⁽¹⁰²⁾ Podem até ser indicadas várias. Cfr. art. 9.º, n.º 3, alínea b), do Regulamento RLL.

tratar a reclamação com alguma antecipação em relação ao que está neste momento previsto no Regulamento RLL.

Finalmente, um dos aspetos mais interessantes da plataforma RLL, a existência de uma ferramenta de tradução simultânea em 23 línguas oficiais da União Europeia, revelou nos testes alguma dificuldade de operacionalidade prática, não se sabendo, face à inexistência de casos, se essas dificuldades foram de facto completamente ultrapassadas.

Resta-nos assim esperar para ver, ou, como diria S. Tomé, “ver para crer”.