Document generated on 07/17/2025 6:51 p.m.

Lex Electronica

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO: QUE EXPECTATIVAS?

Elionora Cardoso

Volume 28, Number 5, 2023

L'humanité face aux conflits actuels. Nouveaux défis pour la médiation : Forum mondial de médiation, 2022 | XIe Conférence

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1109108ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1109108ar

See table of contents

Publisher(s)

Centre de recherche en droit public Université de Montréal

ISSN

1480-1787 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Cardoso, E. (2023). MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO: QUE EXPECTATIVAS? *Lex Electronica*, *28*(5), 216–224. https://doi.org/10.7202/1109108ar

Article abstract

Atualmente, falar-se de mediação implica cada vez mais uma abertura intelectual e positiva à resolução de conflitos a vários níveis. Tendo em conta a resolução dos conflitos de consumo numa perspetiva exclusiva de mediação, poderia ser uma alternativa que entre as partes tratasse os assuntos envolvidos de forma mais equitativa e permitisse que a justiça habitual fosse feita, no âmbito social, pelo menos em moldes e métodos que não são colocados hoje. O século XXI trouxe uma maior preocupação aos diferentes sistemas jurídicos, no sentido de que demos maior voz aos consumidores, e o conhecimento da intervenção expandiu-se nos países da UE as várias possibilidades de resolução à disposição de todos os envolvidos. As próprias empresas e os próprios agentes económicos procuram cada vez mais desempenhar um papel social na sua intervenção, e não se pode deixar de reconhecer o papel que a descrição de todos os instrumentos deve ser atribuída à própria UE, uma vez que cada um dos Estados-Membros tem as suas próprias regras nesse domínio. Se a mediação familiar já for um meio de sucesso estabelecido, na proteção dos consumidores e na prossecução dos conflitos de consumo, ainda pode haver um caminho a percorrer. Se em alguns casos já existe a chamada "arbitragem necessária" que excluiu muitas situações do processo judicial, o papel do mediador é esquecido e excluído por essa alternativa. E o papel do mediador deve ser considerado aqui nesses conflitos, como um verdadeiro ajudante da aplicação da Lei, mas ainda mais da justiça social que se espera que venha a ser alcançada, em prol da prossecução dos interesses de todos os agentes económicos envolvidos.

No sentido de restabelecer a igualdade das partes, num capital próprio que se espera nesses conflitos também a nível social, propomos olhar para práticas e alternativas processuais que possam ser colocadas, tendo em vista uma implementação eficaz de uma melhor resolução de litígios.

© Elionora Cardoso, 2023

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO: QUE EXPECTATIVAS?

Elionora CARDOSO[89]

89 Professor Adjunto Convidado ISCAL. ensantos@iscal.ipl.pt

RÉSUMÉ

Actuellement, parler de médiation implique de plus en plus une ouverture intellectuelle et positive à la résolution des conflits à différents niveaux. En tenant compte de la résolution des conflits de consommation dans une perspective de médiation exclusive, il pourrait s'agir d'une alternative qui, entre les parties, traiterait les problèmes en jeu de manière plus équitable et permettrait que la justice habituelle soit rendue, dans le domaine social, au moins dans des voies et des méthodes qui ne sont pas mises en place aujourd'hui. Le 21ème siècle a apporté une plus grande préoccupation aux différents systèmes juridiques, dans le sens où nous avons donné aux consommateurs une plus grande voix, et la connaissance de l'intervention a élargi dans les pays de l'UE les différentes possibilités de résolution disponibles pour toutes les personnes impliquées. Les entreprises et les agents économiques eux-mêmes cherchent de plus en plus à jouer un rôle social dans leur intervention, et on ne peut manquer de reconnaître le rôle que la description de tous les instruments doit être attribué à l'UE elle-même, puisque chacun des États-membres a ses propres règles en la matière. cette zone. Si la médiation familiale est déjà un moyen reconnu pour protéger les consommateurs et régler les litiges de consommation, il reste peut-être encore du chemin à parcourir. Si dans certains cas il existe déjà ce qu'on appelle « l'arbitrage nécessaire » qui a exclu de nombreuses situations du processus judiciaire, le rôle du médiateur est oublié et exclu par cette alternative. Et le rôle du médiateur doit être ici considéré dans ces conflits, comme un véritable assistant à l'application du Droit, mais plus encore à la justice sociale que l'on attend d'elle, en faveur de la poursuite des intérêts de tous les agents économiques. impliqué.

Afin de rétablir l'égalité des parties, dans une équité attendue dans ces conflits également au niveau social, nous proposons d'examiner les pratiques et alternatives procédurales qui peuvent être mises en place, en vue d'une mise en œuvre efficace de meilleures résolution des litiges.

MOTS-CLÉS

Consommateur, Conflit, Alternatives, Médiateur, Juges de paix

RESUMO

Atualmente, falar-se de mediação implica cada vez mais uma abertura intelectual e positiva à resolução de conflitos a vários níveis. Tendo em conta a resolução dos conflitos de consumo numa perspetiva exclusiva de mediação, poderia ser uma alternativa que entre as partes tratasse os assuntos envolvidos de forma mais equitativa e permitisse que a justiça habitual fosse feita, no âmbito social, pelo menos em moldes e métodos que não são colocados hoje. O século XXI trouxe uma maior preocupação aos diferentes sistemas jurídicos, no sentido de que demos maior voz aos consumidores, e o conhecimento da intervenção expandiu-se nos países da UE as várias possibilidades de resolução à disposição de todos os envolvidos. As próprias empresas e os próprios agentes económicos procuram cada vez mais desempenhar um papel social na sua intervenção, e não se pode deixar de reconhecer o papel que a

descrição de todos os instrumentos deve ser atribuída à própria UE, uma vez que cada um dos Estados-Membros tem as suas próprias regras nesse domínio. Se a mediação familiar já for um meio de sucesso estabelecido, na proteção dos consumidores e na prossecução dos conflitos de consumo, ainda pode haver um caminho a percorrer. Se em alguns casos já existe a chamada "arbitragem necessária" que excluiu muitas situações do processo judicial, o papel do mediador é esquecido e excluído por essa alternativa. E o papel do mediador deve ser considerado aqui nesses conflitos, como um verdadeiro ajudante da aplicação da Lei, mas ainda mais da justiça social que se espera que venha a ser alcançada, em prol da prossecução dos interesses de todos os agentes económicos envolvidos.

No sentido de restabelecer a igualdade das partes, num capital próprio que se espera nesses conflitos também a nível social, propomos olhar para práticas e alternativas processuais que possam ser colocadas, tendo em vista uma implementação eficaz de uma melhor resolução de litígios.

PALABRAS-CHAVE

Consumidor, Conflito, Alternativas, Mediador, Julgados de paz

1. INTRODUÇÃO

[665] Nos tempos em que vivemos, infelizmente verifica-se que estamos sempre em conflitos latentes à nossa volta.

[666] O dia a dia dos sujeitos leva a que se tenha de ponderar todas as medidas ao dispor, porque temos de lidar com várias situações atinentes ao estudo do direito do consumo e que, por pequenos valores discutidos, o visado não pode ficar prejudicado.

[667] Partilhamos da ideia da Professora Cátia Cebola no entendimento de que todos os direitos do consumidor, e com expressa proteção constitucional, terão de ter um paralelo à sua consagração que permita coexistir um sistema que seja idóneo e de reconhecimento desses direitos, mas mais que permita a sua consagração e concretização, com soluções adequadas a todos os conflitos que surjam numa relação jurídica de consumo.

[668] Historicamente, há que envolver as medidas que ao nível da União Europeia têm sido ponderadas e colocadas em prática neste tema, nomeadamente em relação à preocupação com regras criadas que foram ativamente promovidas através da divulgação de meios de resolução alternativa de litígios, os chamados RAL, a serem efetivos nos Estados-Membros, onde consta claro a Mediação.

[669] Surgiu nesse sentido a chamada Diretiva Mediação – Diretiva 2008/52/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial, que é aplicável em todos os países da UE e abrange mediação quer em matéria civil quer comercial.

[670] De acordo com as informações constantes no Portal da Justiça Europeu, é determinado que:

> « Ao incentivar o recurso à mediação, está-se a facilitar a resolução dos litígios e a contribuir para evitar a preocupação, a perda de tempo e os custos inerentes aos processos judiciais, permitindo assim que os cidadãos exerçam de forma eficaz os direitos que lhes assistem.

[671] A Diretiva «Mediação» é aplicável aos litígios transfronteiriços em matéria civil e comercial em que pelo menos uma das partes tenha domicílio num Estado-Membro distinto do Estado-Membro de qualquer das outras partes à data em que estas decidam, por acordo, recorrer à mediação ou em que a mediação seja ordenada por um tribunal. O principal objetivo deste instrumento jurídico consiste em incentivar o recurso à mediação nos Estados-Membros. Para esse efeito, a Diretiva estabelece cinco regras substantivas:

1. Obriga os Estados-Membros a incentivarem a formação de mediadores e a garantirem uma mediação de elevada qualidade.

2. Confere a cada juiz o direito de convidar as partes em litígio a recorrerem primeiro à mediação, se o considerar adequado atendendo às circunstâncias do caso.

3. Prevê a possibilidade de os acordos obtidos por via de mediação serem declarados executórios se ambas as partes o solicitarem. O caráter executório pode ser estabelecido, por exemplo, mediante homologação de um tribunal ou certificação efetuada por um notário público.

4. Assegura a condução da mediação num clima de confidencialidade. Neste sentido, dispõe que num futuro litígio entre as partes na mediação, os mediadores não podem ser obrigados a prestar depoimento em tribunal sobre o que ocorreu durante a mediação.

5. Garante que as partes não perdem a possibilidade de levar o caso a tribunal em resultado do tempo gasto na mediação: os prazos de instauração da ação judicial suspendem-se durante a mediação.»

[672] Aqui está o garante de que nos últimos anos – e a Diretiva data já de 2008 – um caminho tem sido percorrido para que em cada Estado isso possa ser uma realidade.

[673] Posteriormente com a Diretiva alusiva à resolução alternativa de litígios de consumo, Diretiva n.º 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, veio trazer mais proteção aos consumidores.

2. EVOLUÇÃO DO TEMA EM PORTUGAL

[674] A história da mediação em Portugal, assim como dos meios de resolução alternativa de litígios, é já antiga, e por isso podemos indicar já haver formas comparativas, quando se abordam outros meios de resolução alternativa de litígios como a arbitragem em comparação.

[675] A mediação foi aqui regulamentada por lei, com o diploma que data de 2013, pela Lei 29/2013, de 19 de abril, tendo sido aqui definido esse meio de resolução alternativa.

[676] Quando se pondera a importância da existência de um meio de resolução alternativo como a mediação, também a operar na área do direito do consumo, terá sempre de se ponderar as medidas que estão ao dispor desta figura, que é o mediador, e que estará de forma imparcial e independente a dar assistência, para que duas ou mais partes alcancem voluntariamente um acordo na resolução do litígio.

[677] Partindo da Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, acaba por se retratar no nosso ordenamento aquilo que foi depois protegido pela nossa lei da mediação.

[678] Há assim que ter presente que a mediação é um processo estruturado, que tem de obedecer a certas regras, e a uma organização de procedimentos.

[679] O essencial na mediação, e seguindo de perto o pensamento de Mariana França Gouveia, é o domínio do processo ser entregue às partes, o que não pode de todo ocorrer em outras instâncias. São as partes que pelo litígio devem encontrar a solução adequada e justa. Mas o mediador auxilia e assiste, mas sem impor nada.

[680] Surgiria numa situação atípica a discussão sobre uma forma de resolução de um conflito, por exemplo relativo à garantia e à falta de conformidade do bem, a possibilidade de em mediação as partes poderem acordar solução que fizesse uma mistura entre a redução adequada do valor pago, um novo desconto, ou mesmo uma substituição parcial do objeto em apreço, e não a substituição integral (solução legal), permitindo a mediação que nesse conflito as partes pudessem ficar ambas satisfeitas com uma solução que fosse encontrada, sem ter de ser uma posição extremada.

3. O PAPEL DA MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS DE CONSUMO

[681] Antes de abordarmos sumariamente o papel da mediação nos conflitos de consumo, importa determinar que nesses conflitos temos um papel determinante na figura do consumidor.

[682] Definido pela Lei n.º 24/96, de 31 julho, o consumidor é determinado pela parte que faz um uso pessoal do bem ou serviço em causa, e que o adquire/recebe de um profissional.

[683] O litígio de consumo, de acordo com Jorge Morais de Carvalho, na obra mencionada, é, portanto, delimitado pelo conceito de consumidor.

[684] Ora, nos termos desses conflitos que surgem são maioritariamente em litígios de baixo valor, ou de quantias abaixo dos 5000€ (valor de referência para a arbitragem necessária, da qual não cumpre falar neste artigo), mas que poderia também ser tida como um dos principais meios de resolução alternativa de resolução de litígios que atualmente estão ao dispor dos consumidores.

[685] Sendo os tribunais as instituições a que se recorre quando existe a violação de uma norma jurídica, e o lesado pretende avançar com medidas, nos litígios alusivos a questões de consumo, estamos perante conflitos de pequena dimensão económica, onde os custos da própria litigância são impeditivos de outros recursos, e muito elevados, quando comparados com os benefícios que o litigante retiraria desse facto.

[686] A somar ao formalismo que concordamos ser deveras excessivo e dispendioso, o que torna uma solução judicial incompatível com esse recurso.

[687] No entanto, pretendendo sublinhar o papel que a mediação pode ter hoje, e no futuro, no auxílio da resolução desses litígios que recaem no âmbito do direito do consumo, teremos de aludir também aos institutos onde a mesma decorre em contexto de resolução de litígios: os Julgados de Paz que abordaremos mais à frente.

[688] Neste contexto, devemos ter em conta que, como já referido, existem pelo menos duas vertentes possíveis de mediação, com interesse para o que aqui estudamos, cujo objetivo seja sempre o da resolução do conflito de uma forma mais duradoura, célere e objetiva, onde as partes mediadas sintam sempre o seu papel como fundamental.

[689] Falando-se em mediação no âmbito de conflitos de consumo, poderíamos assim discutir uma mediação meramente facilitadora, ou também interventora.

[690] O modelo que defendemos centra-se numa mediação facilitadora, levando a que as partes possam ser abertas ao diálogo e que o papel do mediador não seja visível nem determinante.

[691] Devem, pois, sublinhar-se alguns princípios básicos do funcionamento da mediação, que levam a conduzir ao mais relevante desse meio na defesa e em prol dos consumidores.

[692] Fala-se por isso do princípio do pleno domínio das partes e interesses, que aqui nos traz uma ideia de responsabilidade pessoal, quando permite às partes dominarem o problema e o processo.

[693] As pessoas têm o domínio do processo uma vez que podem sair do mesmo quando quiserem, nada as obrigando a chegar a um acordo, e o mesmo se aplica ao domínio do conteúdo, porque não haverá qualquer solução do litígio sem que as mesmas o validem.

[694] Pensando ainda na dinâmica de defesa do consumidor e da resolução dos conflitos alusivos às relações onde os mesmos são os protagonistas, devemos ter em conta o fim a que a mediação se propõe.

[695] Aqui e ao contrário dos comuns e tradicionais meios de resolução de conflitos, nomeadamente os judiciais, onde a resolução depende da disputa apresentada pelas partes, aqui prefere-se que haja paz social, e essa finalidade sobrepõe-se mesmo à questão de direito. O que mais releva não é saber quem tem razão, mas sim que o diferendo seja resolvido, e com certeza evitar a reincidência na questão, nomeadamente num atrativo cumprimento do diferendo.

[696] Por isso se refere a essa solução como a mais assertiva, quando o que se pretende é acautelar os consumidores, porque é deveras importante que o seu interesse em ver o litígio resolvido.

4. A RELEVÂNCIA DOS JULGADOS DE PAZ NA MEDIAÇÃO EM PORTUGAL

[697] Por fim, cabe aludir à importância da criação da figura dos Julgados de Paz na resolução de litígios de consumo, não como a sua única vertente, longe disso, mas como uma mais-valia às soluções adequadas que se pretendem.

[698] Em matéria de consumo, essas entidades são competentes para intervir em especial nas ações que sejam destinadas ao cumprimento de obrigações, seguindo de perto o pensamento de Cátia Marques Cebola. Aqui, enquadra-se também o incumprimento contratual e as ações respeitantes à garantia legal das obrigações nos bens e serviços, indo ao encontro da Lei n.º 78/2001, art.º 9, n.º 1.

[699] Ainda que existam limitações territoriais à sua competência, os Julgados de Paz constituem, pois, uma via alternativa real, colmatando outras falhas territoriais da arbitragem no nosso ordenamento jurídico.

[700] E mais uma vez também aqui é relevante a fase prévia e facultativa ao julgamento nos processos que decorrem nos Julgados de Paz, sempre com o objetivo de estimular o acordo entre as partes.

[701] Sublinhe-se ainda que no âmbito de atuação destas entidades, o legislador permite ainda que mesmo nos conflitos excluídos da sua competência para a realização de julgamento, é possível que haja mediação apenas em quaisquer conflitos, nomeadamente nos de consumo, independentemente do valor em discussão.

[702] Recorde-se que o acordo obtido poderá ser homologado pelo juiz de paz, nos termos do art.º 14 da Lei da Mediação, se as partes o requererem, o que lhe dará força executória, mas tendo por base e como critério de determinação tão só os princípios gerais de Direito, como a boa-fé e a salvaguarda da ordem pública.

[703] Pelo que uma solução prática como acima mencionado, alusiva ao direito à garantia legal, poderia ser por essa via acertada e aceite pelas partes, mediante a mediação e o acordo, que não figurasse tão só o cumprimento extremado da legislação relevante (DL n.º 84/2021, de 18 de outubro), mas que satisfizesse a vontade demonstrada, por exemplo de substituir parcialmente o bem, ou de se acordar um desconto extra no valor pago.

5. CONCLUSÕES FINAIS

[704] Falar-se de mediação, nomeadamente adaptada a conflitos de consumo, leva-nos a ter de ponderar esse instituto também como uma forma de integração no sistema de justiça que pode ter várias vertentes.

[705] Numa mediação facilitadora, como a que está instalada nos Julgados de Paz em Portugal, a mediação não deixa de ser uma fase, que só ocorre por acordo das partes, e por isso com o consentimento das mesmas.

[706] Também na resolução desses litígios a voluntariedade é crucial, porque as partes podem desvincular-se a qualquer momento, revogando o supracitado consentimento.

[707] Existe por isso uma adequação na aplicação da mediação também aos conflitos de consumo, encontrando-se nesse mecanismo uma solução de maior proximidade entre as partes, traduzido num menor formalismo do recurso.

[708] Na boa administração da justiça, defendemos que pela mediação as partes têm também aqui uma solução que leva à maior pacificação social, porque basicamente cada um dos envolvidos compreenderá melhor o verdadeiro alcance da solução encontrada ou aplicada.

[709] Resta por fim sublinhar que essa medida, aplicada e por isso uma solução muito válida na área de defesa do consumidor, também ficará sujeita à confidencialidade, que não deixa vantagem associada a todos os procedimentos.

[710] Defendemos, por isso, que essa deve ser uma aposta cada vez mais efetiva na aplicação da Justiça em Portugal, e que continuará a ganhar cada vez mais autonomia, tendo um ímpeto cada vez mais visível, seja pelo funcionamento dos Julgados de Paz, seja pela necessidade dos consumidores de obterem soluções de resolução mais viáveis e adequadas aos litígios a que são sujeitos.

BIBLIOGRAFIA

CARDOSO, E., Lei de defesa do consumidor anotada e comentada, Coimbra, Coimbra Editora, 2012.

CARVALHO, J., PINTO-FERREIRA, J., e CARVALHO, J. Manual de Resolução Alternativa de litígios de consumo, Coimbra, Almedina, 2017, pp. 147 e ss.

CEBOLA, C., ''A mediação nos conflitos de consumo em Portugal'',2017, Revista Luso-brasileira de Direito do Consumo, V4, N15, pp.155 e ss.

GOUVEIA, M.F., Curso de Resolução alternativa de litígios, Coimbra, Almedina, 2014.

PORTAL DA JUSTIÇA EUROPEU, Regras da U.E. em matéria de mediação, 2023, on-line: <https://e-justice.europa.eu/63/PT/eu_rules_on_mediation>

VICENTE, D.M., ''Arbitragem, competência judiciária e reconhecimento de sentenças: reflexões à luz do Regulamento de Bruxelas'', 2023, Revista de Direito Comercial. Liber Amicorum, V I-bis.