

A Resolução de Litígios em Linha

Adrícia Maria Ribeiro Santos

Dissertação de Mestrado em Direito – Especialização em Ciências Jurídico-Políticas

Orientação: Professora Doutora Fernanda Rebelo

Coorientadora: Professora Doutora Lurdes Varregoso Mesquita

Março, 2024



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

A Resolução de Litígios em Linha

Adrícia Maria Ribeiro Santos

Dissertação de Mestrado em Direito – Especialização em Ciências Jurídico-Políticas

Orientação: Professora Doutora Fernanda Rebelo

Coorientadora: Professora Doutora Lurdes Varregoso Mesquita

Marco, 2024



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

Agradecimentos

No encerramento deste importante ciclo da minha jornada académica, não posso deixar de transparecer a emoção e de agradecer àqueles que me apoiaram, que estiveram ao meu lado e que foram diretamente responsáveis por esta conquista.

Agradeço, primeiramente, a Deus por ser meu suporte diário de amor, fé e resiliência.

Sem a família para comemorar junto, as vitórias perdem seu significado. Celebro, portanto, essa nova conquista e dedico, especialmente, a minha mãe, que sempre me impulsionou a correr atrás do conhecimento e sempre esteve ao meu lado me incentivando a crescer. Um agradecimento especial à minha prima Andreia que me estimulou a escrever e compartilhou conhecimento em sua temporada em Portugal.

Às estimadas Prof.^a Dr.^a Fernanda Rebelo e Prof.^a Dr.^a Lurdes Mesquita agradeço por terem compartilhado seus valiosos conhecimentos e por terem se dedicado com maestria à minha orientação.

Por fim, aos demais professores e colegas do curso de mestrado da Universidade Portucalense também lhes dedico um agradecimento especial.

A Resolução de Litígios em Linha

Resumo

Este estudo analisa a resolução de litígios de consumo e a proteção do consumidor em Portugal, considerando a interação entre as leis nacionais e as diretrizes da União Europeia. É destacado o progresso significativo na legislação de proteção do consumidor em Portugal, mas também ressalta áreas de análise.

A pesquisa explora desafios na implementação eficaz das regulamentações e enfatiza a necessidade de conscientização do consumidor. Além disso, investiga mecanismos de resolução alternativa de litígios, como mediação e arbitragem, e sua eficácia na resolução de disputas entre consumidores e empresas.

Também se aborda o impacto da proteção do consumidor nas transações *online* e nas reclamações, como também o impacto da resolução alternativa de litígios e respetivas plataformas em linha.

O estudo sublinha a importância da proteção do consumidor no cenário de negócios e a necessidade de adaptação constante às mudanças tecnológicas e comerciais.

Palavras-chave: proteção do consumidor, transações em linha; reclamações; resolução de litígios em linha; plataformas em linha.

Online Dispute Resolution

Abstract

This study analyses the resolution of consumer disputes and consumer protection in Portugal, considering the interaction between national laws and European Union guidelines. It highlights the significant progress in consumer protection legislation in Portugal, but also highlights areas of analysis.

The research explores challenges in effectively implementing regulations and emphasizes the need for consumer awareness. In addition, it investigates alternative dispute resolution mechanisms, such as mediation and arbitration, and their effectiveness in resolving disputes between consumers and businesses.

It also addresses the impact of consumer protection on *online* transactions and complaints, as well as the impact of alternative dispute resolution and their *online* platforms.

The study underlines the importance of consumer protection in the business landscape and the need for constant adaptation to technological and commercial changes.

Keywords: consumer protection, *online* transactions; claims; *online* dispute resolution; *online* platforms.

Sumário

Índice de Figuras	viii
Índice de Abreviaturas e Siglas	8
Introdução	9
Capítulo 1	12
1. Litígios de Consumo: a especial proteção do consumidor	12
Capítulo 2	17
2. Meios de Resolução de Litígios: a via extrajudicial como mecanismo privilegiado	17
2.1. Os meios de solução digital de conflitos	17
2.2. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Conflitos ..	19
2.2.1. A mediação	19
2.2.2. A conciliação	21
2.2.3. A arbitragem.....	23
2.2.4. A negociação	25
2.3. Solução digital de conflitos e o acesso à justiça	27
Capítulo 3	30
3. Resolução de litígios em linha	30
3.1. A Diretiva n.º 2013/11 e o Regulamento n.º 524/2013: diferenças e semelhanças ³²	
3.2. O Regulamento (UE) n.º 524/2013.....	35
3.2.1. Motivação e Objetivos.....	35
3.2.2. Âmbito de aplicação.....	36
3.2.3. Funções da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL).40	
3.2.4. Redes de ponto de contacto de RLL.....	42
3.2.5. Apresentação das queixas na entidade RLL	44
3.2.6. Tratamento das queixas e transmissão	46
3.3. A plataforma ODR	50
3.4. A resolução <i>online</i> de conflitos de consumo em Portugal.....	54

3.4.1. Análise geral da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL de Consumo)	54
4.2.2. Âmbito de aplicabilidade objetiva	56
3.4.2. Procedimentos de RAL e exigências legais do Registo das Entidades de RAL	56
Capítulo 4	59
4. O modelo brasileiro	59
4.1. O portal consumidor.gov.br	59
4.2. Análise comparativa com o modelo da União Europeia	62
Capítulo 5	65
5. Dados coletados da plataforma ODR	65
5.1. Estatísticas	65
5.2. Relatórios	68
5.2.1. Relatório de 2017	69
5.2.2. Relatório de 2021	75
5.3. Análises e Críticas	78
Conclusão	82
Bibliografia	83

Índice de Figuras

Figura 1 - Esquema descritivo do processo na plataforma ODR	52
Figura 2 - Extrato de tabela do Estudo de BRAGANÇA Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo, p. 38.....	63
Figura 3 - Extrato de tabela do Estudo de BRAGANÇA Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo, p. 39.....	64
Figura 4 - Análise da plataforma ODR	66
Figura 5 - Percentagens de reclamações.....	67
Figura 6 - Setores com mais reclamações	68
Figura 7 - Reclamações submetidas por mês	71
Figura 8 - Reclamações por país	71
Figura 9 - Análise da plataforma ODR	71
Figura 10 - O ciclo de vida das reclamações	73
Figura 11 - Logros da plataforma ODR	74
Figura 12 - Entidades presentes na plataforma ODR	75
Figura 13 - Número de visitantes ocasionais em 2020	75
Figura 14 - Elementos visualizados na plataforma ODR.....	76
Figura 15 - Número de reclamações por mês em 2020	77
Figura 16 - Os setores da indústria de retalho com mais reclamações em 2020, comparado com 2019	77
Figura 17 - Número de reclamações por consumidor e por país	78

Índice de Abreviaturas e Siglas

ADR – *Alternative Dispute Resolution*

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

B2B – Business to Business

CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

C2C – *Consumer to Consumer*

EEE/EFTA – Espaço Económico Europeu/European Free Trade Area

LAV – Lei da Arbitragem Voluntária

MUD/DSM – Mercado Único Digital/Digital Single Market

ODR – *Online Dispute Resolution*

PME – Pequenas e Médias Empresas

RLL – Plataforma de Resolução de Litígios em Linha

RAL – Resolução Alternativa de Litígios

RALC – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor

UE – União Europeia (UE)

Introdução

Desde a Idade Média, houve um processo de centralização do poder na Europa, que culminou em um sistema rígido de justiça que permaneceu inalterado durante a maior parte do século XX. No entanto, no século passado, o sistema de justiça começou a ser questionado devido a vários fatores, como a substituição de Estados autoritários por democracias, a explosão de direitos e liberdades após o advento do Estado Social de Direito e a melhoria das condições socioeconômicas da população. Isso levou a um aumento exponencial da litigância em todo o mundo, o que sobrecarregou o sistema judicial e levou a uma diminuição na qualidade das decisões. Para lidar com esse problema, surgiram outras formas de resolução de litígios, conhecidas como RAL, que Portugal adotou após a instauração do regime democrático em 1974.

A resolução de conflitos no âmbito do comércio eletrônico é um tema que vem ganhando cada vez mais destaque no contexto mundial. Com o crescimento exponencial do comércio eletrônico, o número de disputas entre consumidores e fornecedores também aumentou significativamente, tornando-se um grande desafio para os órgãos reguladores e os sistemas judiciários.

Nesse sentido, a União Europeia (UE) tem desempenhado um papel importante na elaboração de diretrizes e regulamentos para o desenvolvimento de uma solução efetiva para a resolução de conflitos no comércio eletrônico. A Diretiva n.º 2013/11 da UE e o Regulamento n.º 524/2013 estabeleceram as bases para a criação da plataforma de resolução de conflitos *online* (ODR), um sistema que permite aos consumidores e fornecedores resolverem disputas de forma mais eficiente e econômica.

A plataforma é um ponto de acesso único para os consumidores e vendedores que desejam resolver disputas em relação a transações *online*. O objetivo da plataforma é facilitar a resolução de conflitos de forma rápida, eficiente e sem a necessidade de recorrer aos tribunais. Ela foi lançada em fevereiro de 2016 e é acessível a todos os consumidores e comerciantes da UE. Funciona como um intermediário na resolução de conflitos, fornecendo um espaço neutro para os consumidores e comerciantes se comunicarem e encontrar uma solução amigável para a disputa.

A plataforma tem sido implementada com sucesso em Portugal, onde a resolução de conflitos *online* já é uma realidade, contribuindo para a proteção dos direitos dos consumidores e para a promoção da confiança no comércio eletrônico.

Em Portugal, as entidades RAL (Resolução Alternativa de Litígios) são responsáveis por oferecer serviços de resolução de conflitos extrajudiciais. Estas entidades são fiscalizadas pelo Estado e atuam de forma independente, oferecendo

soluções amigáveis para conflitos entre consumidores e empresas e foram implementadas pela Lei n.º 144/2015.

No Brasil, o consumidor.gov.br foi criado como uma iniciativa do governo para a resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores. O tema da resolução de conflitos entre consumidores e empresas ainda é um desafio, pois há uma grande demanda de processos judiciais e uma estrutura que muitas vezes é ineficiente. No entanto, iniciativas estão sendo tomadas para aprimorar este cenário, como o acordo de cooperação técnica entre o SENACON e o Conselho Nacional de Justiça, que visa integrar as plataformas consumidor.gov e a de processo eletrônico, promovendo uma solução digital para resolução de conflitos.

Essa tese pretende contribuir para o debate sobre a importância da resolução de conflitos extrajudiciais e para a busca de soluções mais eficientes para garantir os direitos dos consumidores e promover a justiça acessível a todos.

Para tanto, analisaremos a eficácia da plataforma ODR na União Europeia e comentaremos sobre a resolução de conflitos *online* no Brasil. Serão investigados os desafios enfrentados na implementação de soluções alternativas à justiça tradicional, bem como os benefícios e limitações da utilização da plataforma ODR.

Esta investigação começa com a abordagem dos meios de solução extrajudicial de conflitos, de entre as quais aparece a conciliação, a mediação e a arbitragem.

A seguir, tratamos da resolução extrajudicial de conflitos na UE, as diferenças e semelhanças entre Diretiva n.º 2013/11 e o Regulamento n.º 524/2013, e a complementaridade das duas legislações, com o intuito de apresentar o contexto jurídico em que a plataforma ODR foi criada e regulamentada. Por sua vez, será direcionado o foco para o próprio Regulamento n.º 524/2013 e as suas principais implementações, como os objetivos e princípios que orientaram sua criação.

Em seguida, será feito um estudo mais aprofundado sobre a plataforma ODR em si, através de uma revisão da literatura sobre o tema.

Também será apresentada a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que criou as entidades RAL em Portugal e sua relevância para a Resolução Alternativa de Litígios no país.

Nessa sequência, serão analisados os relatórios e estatísticas da plataforma ODR, com foco na efetividade da ferramenta e seus resultados práticos na resolução de litígios.

Será também elaborada uma análise comparativa entre Portugal e Brasil no que se refere aos litígios de consumo e às iniciativas dos dois países na implementação da plataforma ODR, destacando-se os desafios enfrentados em cada caso.

Por fim, as conclusões, com a síntese de todo o estudo e a apresentação das principais contribuições da tese para o entendimento da Resolução de Litígios em Linha na União Europeia, suas implicações práticas e os desafios enfrentados por países como Portugal e Brasil na implementação da plataforma ODR.

Para responder aos objetivos dessa tese, o percurso metodológico adotado foi o descrito a seguir:

Inicialmente, fez-se uma revisão de literatura sobre os meios de solução digital de conflitos existentes a partir de livros, artigos científicos, sites oficiais.

Na sequência, realizou-se uma análise da legislação vigente na União Europeia sobre a resolução digital de conflitos, com foco no Regulamento n.º 524/2013, que dispõe sobre a Resolução Alternativa de Litígios em Linha. Essa análise contemplou: a motivação e os objetivos na base da criação da plataforma, as funções da plataforma RLL e o mecanismo de processamento das queixas nessa plataforma.

Em seguida, analisou-se a Lei n.º 144/2015 que criou as entidades RAL em Portugal em relação ao âmbito de aplicabilidade objetiva e procedimentos de RAL e exigências legais do Registo das Entidades de RAL.

Posteriormente, analisou-se o website da plataforma ODR¹ partir das seguintes estatísticas: número de reclamações por país, percentagens de reclamações nacionais e transfronteiriças e setores mais reclamados.

Na sequência, foram comparados o primeiro relatório de 1997 e o último relatório de 2021, disponíveis no website da plataforma ODR, apresentando-se os pontos positivos, negativos e os avanços da plataforma no período comparado.

Posteriormente, comparou-se os resultados da plataforma ODR com o caso do Brasil, através do portal Consumidor.gov.br em 2017 e 2018, em relação ao número de reclamações por ano, crescimento e percentual de casos resolvidos.

¹ Disponível em: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

Capítulo 1

1. Litígios de Consumo: a especial proteção do consumidor

Numa relação jurídica de consumo emergem duas figuras – o consumidor e o comerciante (fornecedor de bens ou prestador de serviços). Entende-se por consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”², ou também “[U]ma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”³.

A definição de consumidor está longe de ser consensual, apesar da anterior citação do artigo 2.º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, uma vez que não existe um conceito único⁴, pelo que se entende como sendo “uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”⁵.

Numa relação jurídica comercial, tanto o consumidor como o comerciante têm o interesse que o negócio se concretize. O consumidor espera que o produto ou serviço adquirido tenha as características e requisitos esperados conforme o uso pretendido, e o fornecedor espera receber o valor pretendido nesta transação.

Nessas transações comerciais, o fornecedor que vende bens ou presta serviços, está dotado de um conjunto de ferramentas ou informações sobre o produto em causa, colocando-o numa posição privilegiada em relação ao consumidor, com o potencial de aproveitar-se da eventual ignorância do consumidor em relação ao bem ou serviço adquirido⁶.

Porém, na presença de um litígio, é necessário obter uma solução para a relação jurídica afetada. Ou seja, quando a insatisfação do consumidor existe, o primeiro passo é contactar a pessoa ou entidade que forneceu o bem ou serviço, na tentativa de encontrar uma solução rápida e justa. Contudo, algumas soluções nem sempre são alcançadas, ou do agrado das partes, havendo lugar a conflitos.

² Lei n.º 24/96. *Diário da República*, Série I-A. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1996-07-31, n.º 176. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1996-34491075>

³ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2013-06-18. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=P>

⁴ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumidor*. Coimbra: Almedina, 2022, pp. 29-32.

⁵ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013.

⁶ Fischer, Jon. Consumer Protection in The United States and European Union: Are Protections Most Effective Before or After a Sale? *Wisconsin International Law Journal*. University of Wisconsin, 2014, vol. 32, n.º 2, p. 117. Disponível em: https://wilj.law.wisc.edu/wp-content/uploads/sites/1270/2019/09/Fischer_proof.pdf

Nesse sentido, os litígios ou conflitos de consumo são decorrentes da aquisição de bens ou serviços, através de uma relação jurídica comercial, destinadas a um uso não profissional.

Estes bens ou serviços podem ser fornecidos por pessoa singular ou coletiva que exerce uma atividade económica com carácter profissional, com vista à obtenção de lucro⁷, quer ainda por órgãos da Administração Pública, pessoas coletivas públicas, empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.

Nessa relação jurídica comercial, uma incongruência ou falta de cumprimento das expectativas jurídicas poderão dar azo a um litígio, sendo uma das causas para um litígio a falta de informação. A informação no contexto de uma relação jurídica comercial funciona como um meio importante para dotar o consumidor dos elementos essenciais para a tomada de decisão esclarecida e ponderada, e permite-lhe integrar o mercado de forma transparente e com segurança.

“No âmbito do direito especial do consumidor, a informação a que este tem direito constitui uma obrigação de facto positivo para o profissional, ao impor o dever de informar com *exactidão* sobre os factos *essenciais*, não apenas para formação da sua vontade mas também para a boa execução do contrato”⁸.

“Nas relações de consumo, a informação funciona, então, como um veículo importante para dotar o consumidor de ferramentas que lhe permitam tomar decisões mais esclarecidas e ponderadas. Não altera a génese da relação entre as partes, mas permite à parte que estaria à partida numa posição desfavorecida aceder ao mercado de forma mais transparente”⁹.

Quando ocorre um litígio de consumo, o consumidor pode fazer uso dos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC), tais como a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Nos termos do artigo 3.º, alínea a) da Diretiva 2008/52/CE, a mediação é:

“[U]m processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram

⁷ A Direção-Geral da Política da Justiça aborda o Direito do Consumo na vertente dos litígios, desenvolvendo mecanismos de defesa do consumidor. Disponível em: <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/Centros-de-Arbitragem-apoiados>

⁸ A respeito da informação ao consumidor, vide REBELO, Fernanda. O Direito à Informação do Consumidor na Contratação à Distância. In: Grinover, Ada Pellegrini et al. *Liber Amicorum Mário Frota: a causa dos direitos dos consumidores*. Coimbra: Almedina, 2012, pp. 122-128.

⁹ BRAGANÇA, M. M. O Direito à Informação quanto aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo à Luz do Artigo 18.º da Lei n.º 144/2015. *Dissertação de Mestrado*. Lisboa: Faculdade de Direito Universidade de Nova Lisboa, 2017.

voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador”¹⁰.

Assim, a mediação surge como um meio extrajudicial de resolução de conflitos, caracterizado pela intervenção de um terceiro, com o objetivo de facilitar o diálogo entre as partes em litígio, de maneira a que elas próprias possam encontrar uma solução tida por ambas como a ideal. A mediação é frequentemente utilizada para resolver disputas de consumo, especialmente quando as partes desejam evitar processos judiciais demorados. O Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) é uma entidade que oferece serviços de mediação para resolver litígios de consumo em Portugal.

O ponto essencial da mediação é o mediador, que não está presente num patamar de superioridade em relação às partes – ao contrário do magistrado judicial – e desse modo, não tem poder de autoridade na decisão que vier a ser formulada, mantendo as partes a total liberdade de decisão no processo.

No âmbito da RALC, a conciliação surge quando as partes não chegam a um acordo através da mediação, na qual um terceiro tem uma intervenção mais ativa com a apresentação de propostas de modo que as partes escolham entre elas uma solução que favorável para ambos, nesse sentido, a conciliação procura “[D]e uma forma mais direta que as partes cheguem a um acordo, que se for obtido é homologado pelo árbitro em sentença”¹¹.

Na eventualidade da falta de acordo, quer pela mediação quer pela conciliação, o recurso à arbitragem está ao dispor do consumidor, com uma tramitação simplificada e célere. A arbitragem é uma forma de administração de um litígio, quando submetido por convenção das partes (arbitragem voluntária) ou por imposição da lei (arbitragem necessária), julgado por sujeitos particulares – os árbitros – numa decisão que reconhece os seus efeitos de caso julgado e respetiva força executiva, em termos iguais aos de uma sentença de um tribunal judicial¹².

Portugal, como muitos outros países, tem adotado medidas rigorosas para proteger os direitos dos consumidores e lidar com os litígios de consumo. A proteção do consumidor desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente de consumo seguro e justo. Neste artigo, exploramos os litígios de consumo em Portugal e as medidas implementadas para assegurar a proteção dos consumidores.

¹⁰ Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 136. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2008-05-24. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0052>

¹¹ VIANA, Fernando Manuel Martins. A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação – O caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na UE, 2015. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, 2015, p. 52. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/41173>

¹² Lei n.º 63/2011. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2011-12-14. Disponível em: https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1579&tabela=leis

Uma visão geral do panorama dos litígios de consumo e da proteção do consumidor em Portugal permite-nos compreender a evolução desta área do Direito graças aos momentos mais recentes da humanidade, nomeadamente, a pandemia provocada pelo SARS-Cov2 (Covid-19), e as perturbações no transporte internacional de mercadorias, com repercussões nos contratos de consumo celebrados.

No âmbito do Direito do Consumo, estão disponíveis meios de defesa para a proteção do consumidor, essencial para a segurança jurídica dos contratos e para a atividade comercial em geral. Portugal possui uma legislação sólida de proteção do consumidor, que inclui a Lei de Defesa do Consumidor¹³ e a transposição de Diretivas da União Europeia sobre direitos do consumidor¹⁴.

A Lei n.º 24/96 – Lei de Defesa do Consumidor, é uma legislação fundamental que estabelece os direitos e as responsabilidades dos consumidores e das empresas em transações comerciais. Ela fornece um quadro legal abrangente para a proteção do consumidor e a regulamentação das relações de consumo em Portugal, e está baseada nas Diretivas da União Europeia que visam garantir que os consumidores sejam informados, protegidos e tratados de maneira justa nas transações comerciais.

Ainda na defesa dos interesses do consumidor, o Estado apresenta um meio de resposta institucional, nomeadamente as entidades reguladoras, tais como a ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica), autoridade responsável por fiscalizar e regulamentar a proteção do consumidor em Portugal. Tem a competência de aplicar multas e sanções a empresas que violem as leis de proteção do consumidor.

Porém, os consumidores em Portugal têm ao seu dispor várias opções para a resolução de litígios de consumo, nomeadamente através da Mediação e a Arbitragem de Conflitos de Consumo¹⁵, serviços *online*, tais como a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) – interface criada pela Comissão Europeia que permite que os consumidores apresentem reclamações contra empresas *online*, e, por último, a tutela judicial, através dos Julgados de Paz, jurisdições dedicadas para abordar e decidir litígios de menor valor sem a necessidade de envolver advogados.

A Plataforma de Resolução de Conflitos em Linha (RLL) representa uma inovação significativa na abordagem de Portugal para a resolução de litígios de consumo. Essa plataforma, que faz parte das iniciativas de proteção do consumidor, tem como objetivo tornar o processo de resolução de conflitos mais acessível, eficiente e conveniente para os consumidores e empresas em todo o país.

¹³ Lei n.º 24/96. *Diário da República*, Série I-A. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1996-07-31, n.º 176. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1996-34491075>

¹⁴ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 304. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2011-11-22. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

¹⁵ Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC): É uma entidade que ajuda a resolver litígios de consumo por meio de mediação e arbitragem.

A Plataforma RLL é uma plataforma *online* desenvolvida para simplificar o processo de resolução de litígios de consumo, ao permitir que os consumidores apresentem reclamações relacionadas a produtos ou serviços diretamente pela internet, eliminando a necessidade de comparecer pessoalmente nas instalações do fornecedor ou preencher documentos de dificuldade acrescida. A plataforma foi criada com o objetivo de promover a acessibilidade e a transparência na resolução de litígios, beneficiando tanto os consumidores quanto as empresas.

A Plataforma RLL oferece uma série de vantagens significativas, tais como a acessibilidade, na medida em que qualquer reclamação pode ser submetida 24 horas por dia, sete dias por semana, a simplicidade, por ser uma interface de utilização fácil para o consumidor, e não requer qualquer conhecimento prévio na resolução de litígios ou de direito; a transparência da Plataforma RLL permite o acompanhamento da reclamação, sem qualquer obstáculo na sua consulta; a eficiência da plataforma RLL permite que a reclamação e tramitação sejam céleres, reduzindo os custos totais de um processo deste género.

A Plataforma de RLL é um meio inovador na resolução de litígios de consumo. Oferece uma maneira conveniente e eficaz de resolver disputas, promovendo a transparência e a acessibilidade, podendo ser vista por nós como uma ferramenta valiosa que beneficia tanto os consumidores quanto as empresas, contribuindo para a construção de relações mais saudáveis e de confiança no mercado.

Capítulo 2

2. Meios de Resolução de Litígios: a via extrajudicial como mecanismo privilegiado

2.1. Os meios de solução digital de conflitos

Os conflitos de interesses são inerentes à convivência humana, uma vez que cada indivíduo tem seus próprios interesses, valores e objetivos, muitas vezes conflitantes com os dos outros. A resolução desses conflitos é fundamental para garantir a estabilidade e o bem-estar social, uma vez que a falta de solução pode levar a desavenças, violência e instabilidade.

Ao longo da história, foram desenvolvidas diversas formas de solução de conflitos, algumas delas bastante autoritárias e desiguais, como a vingança privada ou o duelo. Com o surgimento do Estado de Direito e a consolidação do Poder Judiciário como instituição independente e imparcial, os conflitos passaram a ser resolvidos de forma mais justa e equitativa.

O papel do Poder Judiciário é fundamental na solução de conflitos, uma vez que é responsável por aplicar a lei e garantir a justiça e a igualdade de tratamento entre os envolvidos. Além disso, a justiça também tem um papel importante na prevenção de conflitos, uma vez que a existência de uma instituição imparcial e confiável pode dissuadir as pessoas de buscar soluções violentas ou arbitrárias para seus problemas.

Com o aumento da complexidade das relações jurídicas e o crescimento do consumismo, o número de demandas judiciais aumentou significativamente nas últimas décadas, o que gerou sobrecarga no sistema judiciário e dificultou a resolução dos conflitos de maneira célere e eficaz. Essa situação foi agravada pelas dificuldades estruturais e financeiras do Judiciário, que muitas vezes não consegue acompanhar o aumento da demanda.

Foi então necessário encontrar soluções para melhorar a eficiência do sistema judiciário e garantir que as soluções de conflitos fossem realizadas de forma justa e equilibrada para todas as partes envolvidas.

Nesse contexto, os meios de solução *online* de conflitos surgiram como uma alternativa para desafogar o Poder Judiciário de causas de menor complexidade, permitindo que os litígios fossem resolvidos de forma mais rápida, eficiente e acessível. Esses meios incluem, por exemplo, a mediação e a conciliação *online*, plataformas de resolução de conflitos *online* e arbitragem *online*.

“[...] atualmente, na era da economia globalizada, os avanços na tecnologia encurtaram as distâncias no mundo e agilizaram muito o comércio nacional e

internacional, que agora é medido em segundos, ao invés de dias ou meses, como no Século XX, levando a uma reflexão sobre possíveis meios de agilização da própria arbitragem¹⁶.

No Brasil, a criação do CNJ e edição da Resolução n.º 125/2010 do CNJ instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, com o objetivo de promover a disseminação dos métodos consensuais de solução de conflitos, tais como a mediação e a conciliação, como alternativas ao processo judicial. Além disso, a Resolução n.º 185/2013 do CNJ regulamentou o uso da tecnologia da informação e comunicação no Poder Judiciário, incluindo o uso de meios eletrônicos para a solução de conflitos, como a mediação e a conciliação *online*.

“A partir das informações estatísticas e do panorama traçado das atividades do Poder Judiciário nacional, o CNJ tem trabalhado na formulação de uma série de políticas públicas a fim de solucionar os problemas identificados e aprimorar a prestação jurisdicional. Pode-se citar dentre as ações implementadas pelo órgão, o incentivo à adoção dos “Métodos Adequados de Solução de Conflitos” (MASCs), tais como mediação e conciliação; a virtualização do Poder Judiciário; a criação de metas orientadas para redução do estoque de processos, dentre outras”¹⁷.

Já a União Europeia também tem investido em meios de solução *online* de conflitos, com a criação do Regulamento (UE) n.º 524/2013, que estabelece uma plataforma *online* para a resolução de litígios de consumo, conhecida como ODR (*Online Dispute Resolution*). A plataforma permite que consumidores e empresas resolvam conflitos de forma rápida e eficaz, sem a necessidade de recorrer a tribunais ou outras instituições formais.

Além disso, a União Europeia também tem incentivado a utilização de meios alternativos de solução de conflitos, como a mediação e a arbitragem, por meio da Diretiva 2013/11/UE e da Diretiva 2008/52/CE. Essas diretrizes estabelecem normas e procedimentos para a resolução de conflitos por meios alternativos e encorajam os Estados-Membros a promover essas formas de solução de conflitos.

Em resumo, os meios de solução *online* de conflitos surgiram como uma alternativa para desafogar o Poder Judiciário de causas de menor complexidade, permitindo que os litígios sejam resolvidos de forma mais rápida, eficiente e acessível. Tanto no Brasil como na União Europeia, esses meios têm sido incentivados e

¹⁶ ANDRIGHI, Fátima Nancy. *Os métodos alternativos de resolução de litígios e o direito da internet: perspectivas no Brasil*. palestra proferida na Conferência Interamericana de Arbitragem Direito na Internet, promovida pelo Instituto Arbitr e Instituto Brasileiro de Política, Direito e Informática. Recife, 2005.

¹⁷ LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito*, 2016 v. 3, n. 50, p. 54.

regulamentados como forma de promover a disseminação dos métodos consensuais de solução de conflitos e garantir a justiça e a equidade na resolução de litígios

2.2. As ferramentas utilizadas pela Resolução Extrajudicial de Conflitos

Como já anteriormente falado, a resolução extrajudicial de conflitos é uma forma de solucionar disputas entre duas ou mais partes sem a necessidade de recorrer a um tribunal ou juiz. Essa abordagem alternativa é geralmente utilizada quando as partes envolvidas em um conflito desejam evitar o processo judicial, que pode ser caro, demorado e muitas vezes imprevisível. Esse tipo de resolução de conflitos oferece várias vantagens, tais como a rapidez na solução do problema, a flexibilidade para encontrar soluções personalizadas e a possibilidade de manter a relação entre as partes.

Existem diversas formas de resolução extrajudicial de conflitos, sendo as principais a mediação, a conciliação e a arbitragem. Cada uma dessas formas tem suas próprias características e aplicações, mas todas elas têm como objetivo comum encontrar uma solução para o conflito que seja satisfatória para ambas as partes

2.2.1. A mediação

A mediação é uma forma de resolução extrajudicial de conflitos que envolve um terceiro imparcial, o mediador, que ajuda as partes a dialogar e a encontrar uma solução satisfatória para a disputa. O objetivo da mediação é permitir que as partes alcancem um acordo voluntário e duradouro, sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário.

O Código Europeu de Conduta dos Mediadores define-a como:

“[O] processo no qual duas ou mais partes concordam em designar uma terceira parte (mediador) para os ajudar a solucionar um conflito através de um acordo sem sentença, independentemente da forma como o processo possa ser conduzido em cada Estado-Membro”¹⁸.

A Associação de Mediadores de Conflitos, por sua vez, diz que a mediação é:

“[U]m recurso extrajudicial, privado e voluntário de resolução de conflitos, sendo especialmente vocacionado para todos os litígios em que há interesse, por parte dos seus intervenientes em atender, não só ao presente, mas também, as consequências futuras da solução a encontrar, possibilitando, além do mais, a manutenção das suas relações (comerciais, de vizinhança, de amizade, familiares, bom nome, etc.) ou a sua melhoria, através de uma atitude de responsabilização e

¹⁸ O Código Europeu dos Mediadores de Conflitos foi traduzido pela Direção-geral da Política de Justiça. Disponível em: https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Codigo_Europeu_Conduta_Mediadores_2014.pdf

cooperação cívica, respeitosa e sigilosa, na resolução do problema e sua observância futura”¹⁹.

A atual definição legal de mediação em Portugal está estabelecida na Lei n.º 29/2013, de 19 de abril²⁰, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação e seus regimes jurídicos. De acordo com a alínea a) do artigo 2º, a mediação é descrita como uma forma alternativa de resolução de conflitos, oferecida por entidades públicas ou privadas, na qual duas ou mais partes em disputa buscam voluntariamente alcançar um acordo com a assistência de um mediador de conflitos.

A nível comunitário, a Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, datada de 21 de maio de 2008, estabelece certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial. De acordo com a alínea a) do artigo 3º, a mediação é:

“[...] um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador. Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado-Membro”²¹.

Na doutrina, há diversas definições sobre a mediação, algumas mais próximas e outras mais distantes das definições legais existentes. No entanto, é possível apontar as características fundamentais deste procedimento, tais como: a administração do conflito pelas partes, a busca por autorresponsabilização; o envolvimento de um terceiro imparcial que ajuda as partes a encontrar uma solução; e a confidencialidade, informalidade e flexibilidade do procedimento. A mediação oferecida pelos centros de arbitragem tem particularidades em relação à mediação oferecida pelos sistemas públicos, pois procura a intervenção de um terceiro imparcial para auxiliar as partes a alcançar um acordo e resolver o litígio de forma eficiente.

O mediador não tem poder decisório e não toma partido em relação a qualquer das partes. Em vez disso, ele atua como facilitador do diálogo, ajudando as partes a entender os pontos de vista umas das outras e a explorar as opções de solução disponíveis.

A mediação é geralmente utilizada em casos em que as partes têm um interesse em manter um relacionamento contínuo, como em disputas familiares, empresariais, de vizinhança ou de locação. Ela pode ser aplicada em qualquer tipo de conflito, desde que as partes estejam dispostas a colaborar e a buscar uma solução construtiva.

¹⁹ Para responder à questão “o que é a mediação”, através do portal da Associação de Mediadores de Conflitos. Disponível em: <https://mediadoresdeconflitos.pt/a-mediacao/perguntas-frequentes/>

²⁰ Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2013-04-19, n.º 77. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/29-2013-260394>

²¹ Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial. *Jornal Oficial da União Europeia* L 136.

Durante a mediação, as partes são incentivadas a discutir seus interesses, necessidades e preocupações, em vez de focar nas suas posições ou demandas. O mediador ajuda as partes a identificar os pontos em comum e a encontrar soluções que satisfaçam os interesses e necessidades de ambas as partes.

Uma das principais vantagens da mediação é que ela oferece às partes um alto grau de controle sobre o processo e o resultado final. Ao contrário do processo judicial, em que um juiz decide o caso, as partes envolvidas na mediação são as responsáveis por definir as condições do acordo.

A mediação também é uma alternativa mais rápida e menos custosa do que o processo judicial, já que as partes podem escolher o momento e o local da mediação e podem evitar a demora e o custo de um julgamento. Além disso, a mediação pode ajudar a preservar relacionamentos pessoais ou comerciais importantes, que poderiam ser prejudicados pelo processo litigioso. Aplicado ao caso espanhol, porém, aproveitando da nossa parte para efeitos desta investigação, José Manuel Castillo López apresenta bons argumentos sobre a mediação como forma de resolução alternativa de litígios:

“La mediación en las actividades del consumo presenta en relación con el sistema tradicional de justicia una serie de elementos que aconsejan su empleo, pues pueden colaborar a la mejora y eficiencia de la gestión de la Justicia en España y, por tanto, al aumento del bienestar de la mayor parte de la población. Nos referimos, sobre todo, a menor coste, menor duración, mayor transparencia y, por tanto, mejora de la previsibilidad en la resolución de los conflictos y, además, estas ventajas se incrementarán con la incorporación de plataformas digitales a la gestión de estos procedimientos”²².

Em resumo, a mediação é uma forma eficaz de resolver disputas, pois permite que as partes alcancem um acordo duradouro e satisfatório, sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário. O sucesso da mediação depende da colaboração das partes e da habilidade do mediador em facilitar o diálogo e o entendimento mútuo.

2.2.2. A conciliação

Na conciliação, busca-se um acordo direto entre as partes envolvidas, que será homologado pelo árbitro em sentença caso seja alcançado. O Regulamento do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo estabelece, em seu artigo 13º, parágrafo 2, que a resolução de litígios por meio arbitral só pode ser iniciada após tentativa prévia de conciliação, realizada pelo diretor-executivo do Centro ou por um jurista assistente designado para essa finalidade²³.

²² CASTILLO LÓPEZ, José Manuel. Análisis económico del derecho y resolución alternativa de conflictos de consumo: eficiencia y equidad. *Revista Jurídica Portucalense*. Porto: Universidade Portucalense, 2022, p. 94.

²³ Disponível em: <https://www.ciab.pt/pt/regulamentos>

“Na conciliação, a intervenção de uma terceira parte, alheia ao conflito, ajuda os litigantes a encontrarem uma plataforma de acordo tendo em vista resolver a disputa [...] Enquanto o conciliador se limita a pôr as partes em contacto e a facilitar a comunicação ente elas, mas sem aventar qualquer proposta de consenso, o mediador vai mais além e sugere activamente o conteúdo do acordo a celebrar pelas partes. Por isso, o controlo do processo pelas partes é maior na conciliação do que na mediação”²⁴.

Existe um debate entre os especialistas sobre as diferenças entre conciliação e mediação. Algumas pessoas consideram que essas duas expressões são sinônimas e se referem à mesma realidade. No entanto, para a maioria, existem diferenças entre elas. Na conciliação, o terceiro (conciliador) pode ter uma intervenção mais ativa do que o mediador, sugerindo propostas para que as partes escolham uma solução para o seu conflito.

Na mediação, é vedado ao mediador contaminar o procedimento com propostas, cabendo a ele criar e manter as condições de diálogo, mas todas as propostas de solução devem partir das partes. A mediação procura ser o meio mais adequado para conflitos que envolvem grande intensidade emocional, como conflitos laborais ou familiares, enquanto a conciliação pode ser usada em questões comerciais simples ou conflitos de consumo.

No entanto, a intervenção ativa do terceiro deve ocorrer na mediação, enquanto o conciliador atua como facilitador no diálogo entre as partes. Para outros ainda, a conciliação é a intervenção do juiz ou árbitro antes do julgamento do conflito, visando obter um acordo entre as partes.

Em resumo, conciliação é uma forma de resolução extrajudicial de conflitos em que as partes envolvidas são auxiliadas por um terceiro imparcial, o conciliador, a chegar a um acordo voluntário. O conciliador atua como um facilitador do diálogo entre as partes, ajudando-as a identificar seus interesses e necessidades, a explorar opções de solução e a encontrar um acordo mutuamente satisfatório.

Ao contrário da arbitragem, a conciliação não envolve uma decisão vinculativa ou obrigatória, mas sim um acordo voluntário que é acordado pelas partes. O conciliador não tem poder para impor uma solução ou decidir a disputa, mas sim para facilitar o diálogo e o entendimento mútuo entre as partes.

A conciliação é geralmente utilizada em disputas familiares, trabalhistas, de consumo ou de vizinhança. Ela pode ser vantajosa em casos em que as partes têm um interesse em manter um relacionamento contínuo ou em preservar a reputação ou a imagem das partes envolvidas.

²⁴ FRADE, Catarina. A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento. *Revista Crítica de Ciências Sociais* [Online]. Coimbra: Centro de Estudos Sociais, 2012, n.º 65, p. 110. Disponível em: <http://journals.openedition.org/rccs/1184>; DOI: <https://doi.org/10.4000/rccs.1184>

Uma das vantagens da conciliação é que ela permite às partes envolvidas manter o controle sobre o processo e o resultado final, já que o acordo é voluntário e é acordado pelas partes. Além disso, a conciliação pode ser mais rápida e menos formal do que o processo judicial, já que as partes podem escolher o momento e o local da conciliação e podem evitar a demora e o custo de um julgamento.

No entanto, a conciliação pode não ser adequada para todas as disputas, especialmente em casos em que as partes têm posições muito diferentes ou quando há um desequilíbrio de poder entre elas. Além disso, a conciliação pode não ser adequada em casos em que as partes envolvidas têm uma relação muito tensa ou em casos em que a disputa envolve questões legais complexas.

A conciliação é, então, uma forma eficaz de resolver disputas, pois permite que as partes alcancem um acordo voluntário e duradouro, sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário. O sucesso da conciliação depende da colaboração das partes e da habilidade do conciliador em facilitar o diálogo e o entendimento mútuo

2.2.3.A arbitragem

O artigo 209.º da Constituição da República Portuguesa prevê a possibilidade de existência de tribunais arbitrais, ao prever que "para a resolução de litígios podem ser criados tribunais arbitrais com competência definida pelas partes, que podem ser pessoas singulares ou coletivas de direito privado"²⁵. É importante ressaltar que, apesar de reconhecer a existência dos tribunais arbitrais, a Constituição estabelece que cabe ao Estado garantir a administração da justiça de forma geral, podendo regulamentar e fiscalizar a atividade dos tribunais arbitrais.

LAV é a sigla para Lei da Arbitragem Voluntária²⁶, que é a legislação portuguesa que regula a arbitragem em Portugal. A LAV permite que as partes envolvidas em um conflito optem por resolver a questão através de um processo de arbitragem, ao invés de recorrerem ao sistema judicial tradicional.

A arbitragem voluntária baseia-se, pois, na convenção de arbitragem. Acresce que a constituição do tribunal arbitral e o processo arbitral podem ser em vasta medida autorregulados pelas partes. Com efeito, os principais sistemas nacionais limitam-se a enquadrar a arbitragem, delegando nas partes (e, na sua omissão, nos árbitros) a definição da maior parte dos preceitos aplicáveis à organização da arbitragem. A

²⁵ Decreto de Aprovação da Constituição. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1976-04-10. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>

²⁶ Lei n.º 63/2011. *Diário da República* – Série I.

autonomia das partes apenas é balizada por algumas regras e princípios que exprimem exigências mínimas de justiça processual²⁷.

A utilização da arbitragem em litígios patrimoniais (e em alguns casos extrapatrimoniais), está prevista na Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), desde que haja um acordo escrito entre as partes conhecido como convenção de arbitragem.

O artigo 30.º da LAV impõe um conjunto de princípios fundamentais a serem 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.

Além disso, a LAV estabelece que o árbitro deve decidir de acordo com as regras de direito aplicáveis, salvo se as partes lhe conferirem poderes para decidir segundo equidade (artigo 32.º). O árbitro deve proferir a sua decisão em forma de sentença arbitral, que tem o mesmo valor que uma sentença proferida por um tribunal judicial, e deve ser proferida no prazo de seis meses a contar da aceitação da nomeação pelo árbitro ou do termo do prazo convencionado pelas partes para a constituição do tribunal arbitral (artigo 38.º)²⁸.

Em resumo, a LAV permite a utilização da arbitragem como meio de resolução de litígios de carácter patrimonial ou extrapatrimonial, desde que as partes celebrem uma convenção de arbitragem e respeitem os princípios fundamentais estabelecidos pela lei. As partes podem escolher as regras aplicáveis ao processo arbitral, e o árbitro deve decidir de acordo com o direito aplicável, salvo se as partes lhe conferirem poderes para decidir segundo equidade. A sentença arbitral tem o mesmo valor que uma sentença proferida por um tribunal judicial e deve ser proferida no prazo de seis meses.

A arbitragem é uma forma de resolução extrajudicial de conflitos em que as partes envolvidas contratam um ou mais árbitros para decidir a disputa. Ao contrário da mediação, a arbitragem envolve uma decisão vinculativa que é aplicável a ambas as partes e que não pode ser contestada posteriormente.

“É evidente, como se disse, que o consumidor tem sempre a possibilidade, *prima facie*, de recorrer aos tribunais para tentar obter o ressarcimento pelos danos causados e fazer valer os seus direitos constitucionalmente garantidos. Porém, o

²⁷ PINHEIRO, Luís de Lima. *Convenção de Arbitragem (aspectos internos e transnacionais)*. Revista da Ordem dos Advogados. Lisboa: Ordem dos Advogados, 2004. Disponível em: <https://portal.oa.pt/publicacoes/revista-da-ordem-dos-advogados-roa/ano-2004/ano-64-vol-i-ii-nov-2004/artigos-doutriniais/luis-de-lima-pinheiro-convencao-de-arbitragem-aspectos-internos-e-transnacionais/>

²⁸ Lei n.º 63/2011. *Diário da República* – Série I.

sistema judicial é incapaz, pelas disfunções que possui, de garantir a aplicação de decisões justas, em tempo oportuno e a um custo económico proporcional. [...] A criação dos centros de arbitragem permitiu assim a criação de organizações que, de forma institucionalizada e especializada, disponibilizassem a resolução dos conflitos de consumo, subtraindo aos tribunais um conjunto significativo de litígios, e garantindo segurança jurídica, resolução célere e informalidade”²⁹.

Os árbitros são escolhidos pelas partes envolvidas e são geralmente especialistas em determinada área do conhecimento relacionada à disputa. Eles são responsáveis por conduzir a arbitragem, ouvindo as argumentações das partes, examinando as provas e, finalmente, emitindo uma decisão que será vinculativa para ambas as partes.

A arbitragem é geralmente utilizada em disputas comerciais, contratuais ou de propriedade intelectual. Ela pode ser vantajosa em casos em que as partes desejam privacidade e confidencialidade, já que as decisões dos árbitros são geralmente mantidas em sigilo. Além disso, a arbitragem pode ser uma alternativa mais rápida e menos formal do que o processo judicial, já que as partes podem escolher o tempo e o local da arbitragem e podem evitar a demora e o custo de um julgamento.

Uma das desvantagens da arbitragem é que ela pode ser mais cara do que a mediação, já que as partes têm que pagar pelos honorários dos árbitros e pelas despesas relacionadas à arbitragem. Além disso, a decisão dos árbitros não pode ser contestada em um tribunal, a menos que haja evidências de corrupção ou parcialidade dos árbitros.

Ou seja, a arbitragem é uma forma eficaz de resolver disputas comerciais ou contratuais, pois oferece às partes uma decisão vinculativa e pode ser mais rápida e menos formal do que o processo judicial. No entanto, ela pode ser mais cara do que a mediação e a decisão dos árbitros não podem ser contestadas em um tribunal, a menos que haja evidências de corrupção ou parcialidade

2.2.4. A negociação

Em Portugal, a negociação é um meio eficaz de resolução de litígios de consumo, permitindo que consumidores e empresas cheguem a acordos amigáveis sem a necessidade de recorrer a procedimentos judiciais demorados e dispendiosos. A negociação desempenha um papel vital na proteção dos direitos dos consumidores e na promoção de um ambiente de consumo justo. Neste artigo, exploraremos a importância da negociação como método de resolução de litígios em Portugal.

“A negociação directa entre as partes é uma forma de auto-composição em sentido estrito, dado que as partes solucionam os seus conflitos entre si e sem ajuda de

²⁹ VIANA, Fernando Manuel Martins *A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação: o caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na EU*. Dissertação de Mestrado, pp. 39-40.

terceiros. [...] A negociação não constitui verdadeiramente um processo de RAL, na medida em que não se regista a presença de um terceiro neutro. As partes discutem directamente o seu problema e, se essa discussão for bem sucedida, levará à celebração do acordo que extinguirá o conflito. A negociação pode contar com a presença de defensores das partes (advogados ou solicitadores) ou de peritos, mas estes “vestem” o interesse e a pretensão da parte que os nomeia, pelo que a bilateralização (embora a negociação não tenha que ser um processo restrito a duas partes) se mantém. A regulação do diferendo obedece, portanto, a uma lógica auto-compositiva, como foi referido³⁰.

A negociação é um processo de comunicação e negociação entre as partes envolvidas em um litígio de consumo, com o objetivo de alcançar um acordo mutuamente aceitável. Este método é amplamente promovido em Portugal por várias razões:

1. Rapidez e Eficiência: A negociação frequentemente é mais rápida do que levar um caso aos tribunais, economizando tempo e recursos para todas as partes envolvidas.
2. Custos Reduzidos: Evitar processos judiciais pode resultar em custos substancialmente menores, pois não há necessidade de honorários advocatícios, taxas judiciais e outros custos associados ao litígio.
3. Preservação das Relações: A negociação permite que as partes mantenham uma relação de trabalho ou comercial, enquanto um processo judicial pode tornar essa relação mais tensa e desgastada.
4. Flexibilidade: As partes envolvidas têm controle sobre o processo e podem adaptá-lo às suas necessidades e preferências, tornando mais provável a obtenção de soluções mutuamente aceitáveis.

Em Portugal, a negociação é incentivada e apoiada por várias entidades, incluindo o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)³¹. O CNIACC atua como um intermediário imparcial e fornece assistência nas negociações entre consumidores e empresas. O seu objetivo é ajudar as partes a chegarem a um acordo justo e satisfatório.

“O CNIACC é um centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que promove a realização de arbitragem de forma institucionalizada ao abrigo da Lei nº 63/2011, de 14/12 e do Dec.- Lei nº 425/86, de 27/12, tendo sido autorizado pelo despacho nº 20778 do ministério da justiça, publicado na 2ª Série do DR nº 180 de 16/09/2009 e despacho nº 9089/2017, publicado no DR, 2ª Série nº 199 de 16/10/2017”³².

p. 116. ³⁰ FRADE, Catarina. A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento,

³¹ Disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/>

³² Mensagem institucional do CNIACC. Disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/>

Para uma negociação bem-sucedida na resolução de litígios de consumo em Portugal, as partes envolvidas devem manter uma comunicação aberta e honesta é fundamental para entender os interesses e preocupações de ambas as partes, procurar identificar soluções possíveis e explorar alternativas que atendam aos seus interesses, estar dispostas a comprometer e ajustar suas posições para alcançar um acordo, que deve ser redigido a escrito, com detalhe dos termos e condições previamente acordados.

A negociação desempenha um papel vital na resolução de litígios de consumo em Portugal, permitindo que consumidores e empresas cheguem a acordos amigáveis de maneira rápida e eficaz. Além de economizar tempo e recursos, a negociação também ajuda a preservar relacionamentos e promover um ambiente de consumo justo. Com o apoio de entidades como o CNIACC, a negociação é uma ferramenta valiosa na proteção dos direitos dos consumidores em Portugal.

2.3. Solução digital de conflitos e o acesso à justiça

O acesso à Justiça é um direito fundamental garantido pela Constituição em Portugal³³ e em todos os países da União Europeia. Também está previsto na Constituição Federal de 1988³⁴, no Brasil. No entanto, assim como em outros lugares do mundo, há dificuldades e desafios na efetivação desse direito. São diversos esses fatores, como a falta de recursos financeiros, a morosidade do Judiciário e a dificuldade de acesso à informação jurídica. Nesse contexto, a solução digital de conflitos pode ser uma ferramenta eficaz para ajudar a superar essas dificuldades.

Uma das principais dificuldades de acesso à Justiça é a questão financeira. Muitas pessoas não têm condições de arcar com os custos de um processo judicial, como honorários advocatícios e custas processuais. Além disso, a morosidade do Judiciário pode tornar o processo ainda mais caro, já que as despesas com advogados e outras despesas podem se acumular ao longo do tempo. Nesse sentido, a solução digital de conflitos pode ser uma alternativa mais econômica, já que não exige a presença física das partes e pode ser realizada de forma mais rápida e eficiente.

Outra dificuldade de acesso à Justiça é a falta de conhecimento jurídico por parte das pessoas. Muitas vezes, as pessoas não sabem quais são seus direitos e como podem defendê-los na Justiça. Nesse contexto, a solução digital de conflitos pode ajudar

³³ Artigo 20.º da Constituição da República Portuguesa. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1976-04-10. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775-49408475>

³⁴ Inciso XXXV do artigo 5.º da Constituição da República Federativa do Brasil. *Diário Oficial da União*. Brasília: Imprensa Nacional, 1988-10-05, p. 1. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=CON&numero=&ano=1988&ato=b79QTWE1EeFpWTb1a>

a superar essa dificuldade, uma vez que as plataformas digitais podem disponibilizar informações sobre direitos e deveres, além de fornecer recursos de autoajuda e assistência jurídica remota.

A morosidade do Judiciário é outra dificuldade que pode prejudicar o acesso à Justiça. Muitos processos judiciais podem levar anos para serem julgados, o que pode prejudicar a efetividade da solução de conflitos. Nesse sentido, a solução digital de conflitos pode ser mais ágil e eficiente, permitindo que as partes envolvidas possam resolver seus conflitos de forma mais rápida e eficiente.

Por fim, é importante destacar que a solução digital de conflitos não deve ser vista como uma alternativa para substituir o Judiciário, mas sim como uma ferramenta complementar para facilitar o acesso à Justiça. É fundamental que as plataformas digitais sejam regulamentadas e supervisionadas pelo Estado, a fim de garantir a proteção dos direitos das partes envolvidas e a adequação da solução adotada.

Em suma, a solução digital de conflitos pode ser uma importante ferramenta para auxiliar no acesso à Justiça em Portugal e na União Europeia, pois permite a resolução de conflitos de forma mais rápida, eficiente e acessível, reduzindo a sobrecarga do sistema judiciário e tornando mais fácil para as pessoas resolverem seus problemas legais.

Em Portugal, a utilização de soluções digitais de resolução de conflitos já é uma realidade em diversos setores, especialmente no que diz respeito a conflitos de consumo. O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, por exemplo, disponibiliza um serviço de mediação e arbitragem *online* que permite a resolução de conflitos de consumo de forma mais ágil e acessível.

Além disso, a União Europeia tem promovido iniciativas para incentivar a adoção de soluções digitais de resolução de conflitos. Uma das principais iniciativas é o programa e-Justice, que disponibiliza informações jurídicas para todos os cidadãos da União Europeia e oferece um serviço de mediação e conciliação *online*. Essa plataforma permite que as partes envolvidas em um conflito possam dialogar e chegar a um acordo sem a necessidade de recorrer à Justiça tradicional.

“A União Europeia disponibiliza vários recursos que podem ser utilizados pelo consumidor, sem a interferência estatal, como por exemplo: a plataforma ODR, que é uma ferramenta gratuita para entrar em contato com o comerciante para problemas relacionados a compras *online*; os centros europeus do consumidor, que propiciam aconselhamento e assistência em reclamações transfronteiriças; os órgãos de resolução de disputas, que disponibilizam um terceiro neutro para resolver a disputa de consumidor *online* ou *offline*; a FINNET, que ajuda a resolver a disputa contra um provedor de serviços financeiros em outro país da UE; e os

organismos nacionais de consumidores, que fornecem informações e ajuda que possibilitam o cumprimento do direito do consumidor”³⁵.

Outra iniciativa importante é o Regulamento sobre a ODR³⁶, que estabelece regras para a resolução de conflitos *online* em toda a União Europeia. Esse regulamento obriga os prestadores de serviços *online* a disponibilizar informações sobre as soluções de resolução de conflitos disponíveis e a informar os consumidores sobre os procedimentos para apresentação de reclamações *online*.

Nos termos do artigo 5.º, n.º 1 do Regulamento n.º 524/2013:

“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”³⁷.

Em resumo, a solução digital de conflitos pode ser uma importante ferramenta para auxiliar no acesso à Justiça em Portugal e na União Europeia, pois oferece soluções mais ágeis, eficientes e acessíveis para a resolução de conflitos. As iniciativas existentes demonstram que é possível promover a solução de conflitos de forma mais rápida e eficiente, mas é importante que essas soluções sejam regulamentadas e supervisionadas para garantir a proteção dos direitos das partes envolvidas e a justiça da solução adotada

³⁵ STADNICK, Tatiana. A resolução alternativa de litígios em linha e o paradigma da justiça eletrônica: reflexões prospectivas acerca do direito do consumo na União Europeia e no Brasil. Dissertação de Mestrado. Braga: Universidade do Minho, 2020, p. 62.

³⁶ Regulamento (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. *Jornal Oficial da União Europeia* L 165. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2013-06-18, pp. 1-12. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>

³⁷ Regulamento (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

Capítulo 3

3. Resolução de litígios em linha

Na União Europeia, a situação em relação aos meios de Resolução Alternativa de Litígios não difere nos seus 27 países-membros³⁸. A criação de um mercado único é uma prioridade, permitindo a livre circulação de pessoas, bens, serviços e capitais. Nesse sentido, tem-se legislado para a adoção de esquemas complementares de resolução de litígios que sejam mais simples, rápidos, econômicos e informais, adaptados às necessidades específicas de cada país. Esses esquemas extrajudiciais são baseados nas experiências institucionais e em cada país, e surgem em paralelo com os procedimentos processuais adaptados à pequena conflitualidade. O comércio eletrônico tem se expandido rapidamente nos últimos anos, mas a segurança das transações é um fator crítico a ser considerado, pois muitas vezes ocorrem em diferentes espaços jurídicos.

De acordo com os Tratados Europeus, as instituições da União Europeia têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos consumidores, bem como de promover a harmonização das legislações dos Estados-Membros, a fim de facilitar a construção do mercado interno. Essa harmonização inclui medidas para garantir a livre circulação de bens, serviços, pessoas e capitais entre os países da UE. Além disso, a UE tem vindo a adotar medidas complementares para promover a resolução extrajudicial de conflitos de consumo, visando procedimentos mais simples, rápidos e menos dispendiosos para os consumidores. A crescente importância do comércio eletrônico e as transações realizadas em diferentes espaços jurídicos tornam ainda mais importante a adoção de medidas para garantir a segurança das transações e a proteção dos direitos dos consumidores.

O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia estabelece que "*As políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores*"³⁹. Este artigo reforça o compromisso da UE em proteger os direitos dos consumidores em todas as suas políticas e ações, incluindo as relacionadas com o mercado interno.

Além disso, o artigo 26.º, n.º 2 do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia estabelece que "[O] mercado interno deve ser um espaço sem fronteiras

³⁸ CARVALHO, Jorge Morais. O Direito Português dos Contratos Eletrônicos. *Res Severa Verum Gaudium*. Porto Alegre, 2018, vol. 3, n.º 2, p. 84.

³⁹ Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. *Jornal Oficial da União Europeia* C202. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2016-06-07. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=FR>

internas, onde a livre circulação de mercadorias, pessoas, serviços e capitais é assegurada de acordo com as disposições dos Tratados”⁴⁰.

O mesmo artigo afirma que a União deve contribuir para proteger os interesses dos consumidores, incluindo sua saúde, segurança e interesses econômicos, bem como promover seu direito à informação, educação e organização para a defesa de seus interesses. O objetivo geral é garantir a proteção dos consumidores e a harmonização das legislações dos Estados-Membros para construir um mercado interno eficiente.

Ao longo dos anos, a proteção do consumidor na UE tem se desenvolvido e evoluído. Inicialmente, era composta por um conjunto de diretivas que estabeleciam um nível mínimo de proteção para o consumidor, permitindo aos Estados-Membros adotar medidas mais rigorosas, se assim o desejassem. Essas diretivas, chamadas de harmonização mínima, incluíam, por exemplo, a Diretiva 87/102/CEE de 22 de dezembro de 1986, que tratava do crédito ao consumo⁴¹, e que foi posteriormente alterada pela Diretiva 2008/48/CE, de 23 de abril de 2008.⁴²

No início do século XXI, houve uma mudança na abordagem do legislador da UE em relação à proteção do consumidor, optando por adotar diretivas de harmonização máxima. Isso significa que o regime estabelecido pela diretiva não pode ser alterado pelos Estados-Membros, exceto em áreas específicas permitidas pela própria diretiva. Isso teve um impacto significativo no Direito do Consumo. Um exemplo dessa mudança é a Diretiva 2008/48/CE, de 23 de abril de 2008, que substituiu a anterior Diretiva de 1986 sobre crédito ao consumo e estabeleceu um regime de harmonização máxima.

O legislador comunitário tem vindo a adotar uma abordagem diferente na regulação do Direito do Consumo, preferindo agora uma regulamentação conjunta em vez de uma regulamentação específica em diretrizes separadas. Isso é evidente na Diretiva 2011/83/UE, de 25 de outubro de 2011⁴³, que trata dos direitos dos consumidores e altera várias diretivas anteriores, além de revogar outras duas. A tendência agora é de uma regulamentação mais abrangente e consolidada para proteger os interesses dos consumidores em toda a UE.

⁴⁰ Versões consolidadas do Tratado da União Europeia e do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (Tratado da União Europeia (versão consolidada) Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (versão consolidada) Protocolos Anexos do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia Declarações anexadas à Ata Final da Conferência Intergovernamental que adotou o Tratado de Lisboa assinado em 13 de dezembro de 2007. *Jornal Oficial da União Europeia* C202. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2016-06-07. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A12016ME%2FTXT>

⁴¹ Diretiva 87/102/CEE do Conselho de 22 de Dezembro de 1986. *Jornal Oficial da União Europeia* L 42. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 1987-02-12, pp. 48-53. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A31987L0102>

⁴² Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008. *Jornal Oficial da União Europeia* L 133. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2008-05-22, pp. 66-92. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0048>

⁴³ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011. *Jornal Oficial da União Europeia* L 304. Luxemburgo.

A proteção dos direitos do consumidor tem sido uma preocupação constante na União Europeia, tendo sido lançado em 2010 um Livro Verde⁴⁴ com o objetivo de avançar para um direito europeu dos contratos para consumidores e empresas. No entanto, atualmente, é visível alguma incerteza quanto ao futuro da proteção dos direitos dos consumidores na UE. De fato, é possível observar um possível retrocesso nas diretivas mais recentes, como a Diretiva 2011/83/UE que trata dos direitos dos consumidores e a Diretiva 2005/29/CE que trata das práticas comerciais desleais das empresas em relação aos consumidores no mercado interno.

3.1. A Diretiva n.º 2013/11 e o Regulamento n.º 524/2013: diferenças e semelhanças

Na União Europeia, a diretiva e o regulamento são instrumentos jurídicos utilizados para estabelecer regras e padrões em toda a UE. No entanto, existem diferenças significativas entre esses dois instrumentos.

Uma diretiva é um ato legislativo que estabelece objetivos que devem ser alcançados pelos Estados membros da UE. No entanto, a diretiva não especifica os detalhes precisos de como esses objetivos devem ser alcançados, deixando aos Estados membros a tarefa de implementar essas regras em sua própria legislação nacional. Isso significa que, embora a diretiva tenha força de lei, sua aplicação prática pode variar de um Estado membro para outro⁴⁵.

Já o regulamento é um ato legislativo que é diretamente aplicável em toda a UE, sem necessidade de ser transposto para a legislação nacional de cada Estado membro. Isso significa que o regulamento tem um efeito uniforme em toda a UE e que as regras estabelecidas por ele devem ser seguidas por todos os Estados membros da mesma forma⁴⁶.

Desta forma, enquanto as diretivas definem objetivos a serem alcançados pelos Estados-membros, os regulamentos são aplicáveis de forma direta e uniforme em todos os Estados-membros da UE. Isso significa que os regulamentos garantem um alto grau de harmonização das leis e regulamentações em toda a UE, enquanto as diretivas permitem alguma flexibilidade para os Estados-membros implementarem essas leis e regulamentações de acordo com suas próprias circunstâncias e necessidades.

⁴⁴ Livro verde da Comissão sobre as opções estratégicas para avançar no sentido de um direito europeu dos contratos para os consumidores e as empresas. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2010. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A52010DC0348>

⁴⁵ "As diretivas exigem que os países da UE atinjam um determinado resultado, deixando-os escolher a forma de o fazer. Os países da UE têm de adotar medidas para incorporar as diretivas no direito nacional (transposição), a fim de atingir os objetivos nelas fixados. As autoridades nacionais devem comunicar essas medidas à Comissão Europeia." Disponível em: https://commission.europa.eu/law/law-making-process/types-eu-law_pt

⁴⁶ "Os regulamentos são atos jurídicos que se aplicam de forma automática e uniforme em todos os países da UE a partir do momento em que entram em vigor, sem terem de ser incorporados no direito nacional. Os regulamentos são vinculativos em todos os seus elementos em todos os países da UE." Disponível em: https://commission.europa.eu/law/law-making-process/types-eu-law_pt

Além disso, uma diretiva tem um prazo para ser implementada pelos Estados membros, geralmente de dois anos a partir da data de adoção da diretiva. Enquanto isso, um regulamento é imediatamente aplicável em toda a UE a partir da data em que é adotado.

Em resumo, a principal diferença entre uma diretiva e um regulamento é que uma diretiva estabelece objetivos a serem alcançados pelos Estados membros, enquanto um regulamento estabelece regras que são diretamente aplicáveis em toda a UE, sem a necessidade de serem transpostas para a legislação nacional de cada Estado membro.

A respeito destas diferenças, avançamos com a Diretiva 2013/11/UE, que, nos seus considerandos, estabelece um ponto de ligação:

“A presente diretiva e o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, são instrumentos legislativos complementares e interligados. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 prevê a criação de uma plataforma de RLL que proporcione aos consumidores e aos comerciantes um ponto único de entrada para a resolução extrajudicial de litígios em linha através das entidades de RAL que estão ligadas à plataforma e que oferecem a RAL através de procedimentos de RAL de qualidade. A disponibilidade de entidades de RAL de qualidade em toda a União é, pois, uma condição prévia para o bom funcionamento da plataforma de RLL”⁴⁷.

A Diretiva 2013/11/EU estabelece os objetivos que nortearão a resolução alternativa de litígios de consumo na União Europeia. Ela estabelece a obrigação de os Estados-Membros garantirem que os consumidores tenham acesso a meios efetivos e justos para a resolução de litígios de consumo, independentemente do meio utilizado para o comércio. A Diretiva prevê que os Estados-Membros devem assegurar que existam entidades de resolução alternativa de litígios (ADR, na sigla em inglês) disponíveis e que elas sejam acessíveis, transparentes, eficazes e imparciais⁴⁸.

Por sua vez, o Regulamento n.º 524/2013 da União Europeia estabelece a plataforma *online* de resolução de disputas (ODR) para a resolução extrajudicial de litígios relacionados ao comércio eletrônico entre consumidores e empresas estabelecidas na UE. Ele complementa a Diretiva 2013/11/UE, fornecendo um meio específico para a resolução de litígios *online* entre consumidores e empresas, a fim de facilitar a resolução de litígios de maneira rápida, eficiente e econômica.

Em resumo, a Diretiva 2013/11/EU estabelece o quadro geral para a resolução alternativa de litígios de consumo na UE, enquanto o Regulamento 524/2013 estabelece

⁴⁷ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165, considerando 12.

⁴⁸ BRAGANÇA, Maria. *O Direito à Informação quanto aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo à Luz do Artigo 18.º da Lei n.º 144/2015*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2017, pp. 57-60.

a plataforma ODR específica para litígios relacionados ao comércio eletrônico entre consumidores e empresas. Ambos os instrumentos têm como objetivo principal garantir que os consumidores tenham acesso a meios efetivos e justos para a resolução de litígios de consumo.

Ou seja, enquanto a Diretiva 2013/11/UE trata da resolução alternativa de litígios em todos os setores, o Regulamento 524/2013 se concentra especificamente no comércio eletrônico. Ambos os instrumentos são complementares e visam facilitar a resolução extrajudicial de litígios de consumo na UE, promovendo uma abordagem mais rápida e menos custosa para resolver tais conflitos.

Nosso foco, no presente estudo, será os litígios provenientes de compras *online* e, assim, estudaremos a fundo o Regulamento n.º 524/2013 da UE que tratou da matéria e determinou a criação da plataforma RLL, responsável por solucionar esses conflitos.

A Diretiva 2013/11/EU será um instrumento complementar para o estudo e aplicabilidade do tema em questão, uma vez que trata não apenas dos litígios em linha, mas todos os litígios de consumo da EU.

A Diretiva 2013/11/EU foi transposta para o regulamento Português por meio da Lei n.º 144/2015, que também será doravante estudada como forma de complementação ao estudo. Sua principal relevância, no presente estudo, é no que toca à criação das entidades RAL em Portugal e sua implementação. A Lei n.º 144/2015 implementou um regime de controle total de todas as entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) que atuam em Portugal, estabelecendo a criação de um registro nacional para essas entidades.

A Diretiva RALC foi transposta para a ordem jurídica interna pela já referida Lei 144/2015, que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de RALC e o enquadramento jurídico das entidades de RALC em Portugal que funcionam em rede. Este é um dos principais diplomas em matéria de RALC em Portugal, embora se deva assinalar que as intervenções legislativas neste domínio não têm normalmente em conta o complexo normativo, dificultando a compreensão do sistema como um todo. Este problema, apesar de constituir um desafio muito interessante para o intérprete, cria alguma incerteza aos destinatários das matérias reguladas, situação particularmente preocupante se tivermos em conta que as questões que aqui são tratadas têm uma relação direta com o direito de acesso ao direito e à tutela jurisdicional efetiva (artigo 20.º da Constituição da República Portuguesa)⁴⁹.

⁴⁹ CARVALHO, Jorge Morais. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo por Entidades Reguladoras. In: Gomes, Carla Amado; Pedro, Ricardo, Saraiva, Rute; Maças, Fernanda. *Garantia de Direitos e Regulação: Perspectivas de Direito Administrativo*. Lisboa: AAFDL, 2020, p. 163.

3.2. O Regulamento (UE) n.º 524/2013

3.2.1. Motivação e Objetivos

O Regulamento n.º 524/2013 da União Europeia⁵⁰ estabelece a plataforma *online* de resolução de disputas (ODR, na sigla em inglês) para a resolução extrajudicial de litígios relacionados ao comércio eletrônico entre consumidores e empresas estabelecidas na UE.

A motivação por trás da criação da plataforma é facilitar a resolução de litígios de maneira rápida, eficiente e econômica. A plataforma ODR fornece um ponto centralizado para os consumidores registrarem suas reclamações e permite que as empresas respondam a elas de maneira rápida e eficaz⁵¹.

O principal objetivo do Regulamento n.º 524/2013 é oferecer aos consumidores uma forma fácil e acessível de resolver disputas relacionadas a compras feitas *online*, independentemente do país em que o comerciante esteja localizado.

Além disso, o Regulamento n.º 524/2013 visa a aumentar a confiança dos consumidores no comércio eletrônico transfronteiriço na UE, oferecendo-lhes uma maneira fácil e eficiente de resolver problemas. Isso pode ajudar a aumentar o comércio eletrônico na UE, especialmente entre pequenas e médias empresas (PMEs), que podem se beneficiar da plataforma ODR para resolver disputas com consumidores de outros países da UE.

“Apesar de os consumidores e os comerciantes que efetuam transações transfronteiriças em linha beneficiarem, em particular, da plataforma de RLL, o presente regulamento deverá aplicar-se igualmente às transações nacionais em linha, a fim de permitir condições de concorrência verdadeiramente equitativas no domínio do comércio em linha”⁵².

O regulamento também estabelece obrigações para os comerciantes que vendem *online* na UE. Eles devem fornecer um link para a plataforma ODR em seus sites e informar aos consumidores sobre a existência da plataforma e como usá-la. Eles também devem fornecer informações claras sobre seus termos e condições de venda, incluindo informações sobre o processo de resolução de disputas.

O Regulamento 524/2013 da UE tem como objetivo melhorar a confiança dos consumidores no comércio eletrônico transfronteiriço na UE, oferecendo-lhes uma maneira fácil e eficaz de resolver disputas relacionadas a compras feitas *online*. Ele

⁵⁰ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

⁵¹ DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL. In: MESQUITA, Lurdes Varregoso. *Presente e Futuro do Processo Civil - A Caminho de uma (R)Evolução?* Coimbra: Gestlegal, 2023, 109-110.

⁵² Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, considerando 11.

também visa aumentar o comércio eletrônico na UE ao tornar mais fácil para as empresas resolverem disputas com consumidores de outros países da UE.

“A possibilidade de resolver litígios de forma simples e pouco onerosa pode estimular a confiança dos consumidores e dos comerciantes no Mercado Único digital. Todavia, os consumidores e os comerciantes continuam a ter dificuldade em encontrar soluções extrajudiciais, nomeadamente para os litígios resultantes de transações transfronteiriças em linha. Assim, atualmente, esses litígios ficam muitas vezes por resolver”⁵³.

Também estabelece que a plataforma ODR é obrigatória para todas as empresas que vendem bens ou serviços *online* dentro da União Europeia. As empresas devem fornecer um link para a plataforma em seus sites e, quando ocorre uma disputa, devem responder à reclamação do consumidor dentro de 10 dias.

Além disso, o regulamento define os seguintes termos:

- "consumidor": uma pessoa física que atua para fins que não estão relacionados à sua atividade profissional ou comercial;
- "empresa": qualquer pessoa singular ou coletiva que atue com fins comerciais ou profissionais, incluindo empresas públicas;
- "litígio": qualquer conflito relacionado a obrigações contratuais de venda ou serviços *online*, decorrente de um contrato de venda ou serviço entre uma empresa estabelecida na UE e um consumidor residente na UE.

Assim, este regulamento estabelece a plataforma ODR com vista a resolver litígios relacionados ao comércio eletrônico entre empresas e consumidores, com o objetivo de tornar a resolução de disputas mais rápida, eficiente e econômica.

3.2.2. Âmbito de aplicação

O âmbito de aplicação deste regulamento é vasto e abrange todas as transações comerciais realizadas *online* dentro da União Europeia. Isto inclui vendas de bens e serviços feitas por empresas estabelecidas dentro da UE, bem como vendas feitas por empresas estabelecidas fora da UE que ofereçam seus produtos ou serviços a consumidores na UE.

O Regulamento tem aplicação por ação das partes (comerciante e consumidor) com vista a resolver o litígio de consumo de forma extrajudicial, através da plataforma RLL⁵⁴, e abrange todas as plataformas *online* que facilitem transações comerciais, independentemente de sua localização, desde que atuem como intermediários nessas

⁵³ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, considerando 7.

⁵⁴ Cf. Art. 2.º, n.º 1 e também o considerando 9 do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. Também ver DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL, p. 113.

transações. Essas plataformas são obrigadas a informar os consumidores sobre a existência da plataforma RLL e a disponibilizar um link para a mesma em seu site.

O Regulamento (UE) n.º 524/2013⁵⁵ tem como objeto proporcionar uma forma mais fácil e eficaz de resolver litígios entre consumidores e comerciantes, aplicando-se a todas as transações comerciais realizadas *online* na UE, bem como às plataformas que as intermediam.

O artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013⁵⁶ estabelece as seguintes definições:

1. Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) "Consumidor", um consumidor na aceção do artigo 4.o, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2013/11/UE;
- b) "Comerciante", um comerciante na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea b), da Diretiva 2013/11/UE;
- c) "Contrato de venda", um contrato na aceção do artigo 4.o, n.º 1, alínea c), da Diretiva 2013/11/UE;
- d) "Contrato de serviços", um contrato de serviços na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea d), da Diretiva 2013/11/UE;
- e) "Contrato de venda ou de serviços em linha", 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;
- f) "Mercado em linha", um prestador de serviços, na aceção do artigo 2.o, alínea b), da Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno ("Diretiva sobre o comércio eletrónico"), que permite aos consumidores e aos comerciantes celebrarem contratos de venda ou de serviços em linha no sítio web do mercado em linha;
- g) "Meio eletrónico", um meio que utiliza um equipamento eletrónico para o tratamento (incluindo a compressão digital) e o armazenamento de dados transmitidos, transportados e recebidos por fios, rádio, meios óticos ou outros meios eletromagnéticos;
- h) "Procedimento de resolução alternativa de litígios" ("procedimento de RAL"), um procedimento extrajudicial para a resolução de litígios a que se refere o artigo 2.º do presente regulamento;
- i) "Entidade de resolução alternativa de litígios" ("entidade de RAL"), uma entidade de RAL na aceção do artigo 4.º n.º 1, alínea h), da Diretiva 2013/11/UE;
- j) "Autor da queixa", o consumidor ou o comerciante que tenha apresentado uma queixa através da plataforma de RLL;
- k) "Parte requerida", o consumidor contra o qual ou o comerciante contra o qual tenha sido apresentada uma queixa através da plataforma de RLL;
- l) "Autoridade competente", uma autoridade pública na aceção do artigo 4.º, n.º 1, alínea i), da Diretiva 2013/11/UE;
- m) "Dados pessoais", as informações relativas a uma pessoa singular identificada ou identificável ("pessoa em causa"). É considerado identificável quem possa ser identificado, direta ou indiretamente, nomeadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

⁵⁵ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

⁵⁶ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

Essas definições são importantes para o entendimento e aplicação do regulamento, pois estabelecem os sujeitos e as transações que estão abrangidos pelo seu escopo, além de definir termos específicos utilizados no seu texto. Por exemplo, o conceito de "intermediário" é importante para determinar as obrigações das plataformas *online* que facilitam transações comerciais, enquanto a definição de "plataforma de RLL" é essencial para entender como os consumidores podem aceder os serviços de resolução de litígios disponíveis⁵⁷.

Ainda, de acordo com o n.º 2 do artigo 4.º do Regulamento "O lugar de estabelecimento do comerciante e da entidade de RAL é determinado nos termos do artigo 4.º, n.ºs 2 e 3, da Diretiva 2013/11/UE, respetivamente".⁵⁸

Na verdade, a referência correta seria ao artigo 4.º, n.ºs 2 e 3, do Regulamento (UE) n.º 524/2013, que estabelece as regras para a determinação do lugar de estabelecimento do comerciante e da entidade de resolução alternativa de litígios.

Conforme o artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento, o lugar de estabelecimento do comerciante é o local onde este exerce de forma efetiva e estável a sua atividade comercial, utilizando meios humanos e técnicos. Caso o comerciante não tenha um estabelecimento na União Europeia, o lugar de estabelecimento é considerado como sendo o local do seu domicílio ou residência habitual.

Já o artigo 4.º, n.º 3 do Regulamento estabelece que o lugar de estabelecimento da entidade de resolução alternativa de litígios é o local onde a mesma está efetivamente estabelecida e opera de forma estável. Caso a entidade tenha vários estabelecimentos na União Europeia, o lugar de estabelecimento é considerado como sendo aquele que se relaciona com a resolução alternativa de litígios em questão. Se a entidade não estiver estabelecida na União Europeia, o lugar de estabelecimento é considerado como sendo o local onde a entidade presta os seus serviços de resolução alternativa de litígios para consumidores na União Europeia.

O artigo 5.º do Regulamento estabelece a criação de uma plataforma de resolução de litígios em linha (RLL), que tem como objetivo facilitar a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes em toda a União Europeia.

A plataforma RLL é uma plataforma eletrônica que oferece aos consumidores e comerciantes um ponto de entrada único para iniciar um procedimento de resolução alternativa de litígios. A plataforma é operada e gerenciada pela Comissão Europeia,

⁵⁷ DIAS, Fernanda Maria dos Santos Ferreira. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na União Europeia. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade de Lisboa, p. 62.

⁵⁸ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

em colaboração com as autoridades nacionais competentes e as entidades de resolução alternativa de litígios⁵⁹.

Os comerciantes que vendem produtos ou serviços *online* devem fornecer um link para a plataforma RLL em seu site e informar os consumidores sobre a existência da plataforma, bem como sobre a possibilidade de utilizar a plataforma para a resolução de litígios. Além disso, os comerciantes devem indicar se estão dispostos a participar de um procedimento de resolução alternativa de litígios através da plataforma.

Os consumidores podem usar a plataforma RLL para iniciar um procedimento de resolução alternativa de litígios em relação a um litígio de consumo que tenha surgido de uma compra ou contrato de serviço feito *online*. O procedimento de resolução alternativa de litígios é conduzido por uma entidade de resolução alternativa de litígios, que é escolhida pelo consumidor a partir de uma lista de entidades disponíveis na plataforma.

A entidade que terá intervenção na plataforma RLL está descrita, nos termos da Diretiva n.º 2013/11/UE como sendo de “caráter duradouro, que faculte a resolução de litígios através de procedimentos de RAL”⁶⁰, sendo essa a sua principal atividade.

Com vista a cumprir esse objetivo, as entidades RAL devem ser avaliadas pelas autoridades competentes de cada Estado-Membro da UE, verificando o cumprimento dos requisitos previstos na Diretiva n.º 2013/11/UE (artigo 20.º, n.º 2), devendo aquelas estar registadas na plataforma RLL, nos termos do artigo 2.º, n.º 1 do Regulamento RLL⁶¹.

É importante destacar que a utilização da plataforma RLL não é obrigatória, mas é uma opção adicional disponível para consumidores e comerciantes resolverem litígios de consumo. A plataforma RLL é uma forma rápida, simples e econômica de resolver litígios, sem a necessidade de recorrer a tribunais.

⁵⁹ DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL, pp. 117-118.

⁶⁰ Cf. Artigo 4.º, n.º 1, al. h) da Diretiva n.º 2013/11/UE, e também o artigo 4.º, n.º 1, al. i) do Regulamento RLL.

⁶¹ DIAS, Ana Francisca Pinto. Op. Cit., pp. 117-118.

3.2.3. Funções da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL)

A plataforma de resolução de litígios em linha (RLL) estabelecida pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 tem várias funções⁶² importantes. Estão previstas no artigo 5.º, algumas dessas funções são⁶³:

1. Fornecer aos consumidores e comerciantes um ponto de entrada único para iniciar um procedimento de resolução alternativa de litígios em toda a União Europeia.
2. Facilitar a comunicação entre consumidores e comerciantes durante o processo de resolução alternativa de litígios.
3. Disponibilizar informações aos consumidores sobre os procedimentos de resolução alternativa de litígios, incluindo informações sobre as entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis na União Europeia.
4. Fornecer acesso a um formulário de reclamação *online* que pode ser preenchido pelos consumidores e enviado para a entidade de resolução alternativa de litígios.
5. Manter um registro atualizado de entidades de resolução alternativa de litígios aprovadas na União Europeia e disponibilizar informações sobre essas entidades aos consumidores e comerciantes.
6. Garantir a confidencialidade e segurança das informações transmitidas pelos consumidores e comerciantes durante o processo de resolução alternativa de litígios.

Em resumo, a plataforma RLL tem como objetivo facilitar a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes, oferecendo uma maneira fácil e acessível de resolver litígios sem a necessidade de recorrer a tribunais.

De acordo com o artigo 5º, n.º 4 do Regulamento⁶⁴, a plataforma RLL disponibiliza um formulário eletrônico que pode ser preenchido pelo autor da queixa, nos termos do artigo 8.º.

b) A plataforma RLL informa a parte requerida sobre a queixa.

c) A plataforma RLL identifica a entidade ou entidades de RAL competentes e transmite a queixa à entidade de RAL a que as partes decidiram recorrer de comum acordo, nos termos do artigo 9.º.

⁶² DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL, p. 118.

⁶³ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

⁶⁴ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

d) A plataforma RLL disponibiliza uma ferramenta eletrônica de gestão gratuita que permite às partes e à entidade de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha através da plataforma de RLL.

e) A plataforma RLL disponibiliza às partes e à entidade de RAL a tradução das informações necessárias à resolução do litígio, trocadas através da plataforma de RLL.

f) A plataforma RLL disponibiliza um formulário eletrônico através do qual as entidades de RAL transmitem as informações referidas no artigo 10.o, alínea c).

g) A plataforma RLL disponibiliza um sistema de retroalimentação que permite às partes expressarem seus pontos de vista sobre o funcionamento da plataforma de RLL e sobre a entidade de RAL que tratou do seu litígio.

h) A plataforma RLL disponibiliza ao público os seguintes elementos:

- Informações sobre as entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis na União Europeia;
- Informações sobre os procedimentos de resolução alternativa de litígios;
- Informações sobre a legislação aplicável à resolução alternativa de litígios na União Europeia;
- Um link para o sítio web da Comissão Europeia que contém informações adicionais sobre a resolução alternativa de litígios.

E a comissão deve assegurar que essas informações sejam exatas, atualizadas e disponibilizadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível.

Conforme estabelecido no artigo 5.º, parágrafo 6, do Regulamento n.º 524/2013, as entidades de RAL competentes para tratar dos litígios abrangidos pelo regulamento devem ser registradas eletronicamente na plataforma de RLL. Essas entidades de RAL devem ser inseridas na lista nos termos do artigo 20º, parágrafo 2, da Diretiva 2013/11/UE. O registro eletrônico tem como objetivo garantir a transparência e a eficácia do procedimento de resolução alternativa de litígios em linha.

O artigo 5.º, parágrafo 7, do Regulamento (UE) 524/2013 estabelece que a Comissão adota, por meio de atos de execução, regras de execução para as funções previstas no parágrafo 4 do mesmo artigo. Esses atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 16º, parágrafo 3, do regulamento. Essas regras de execução estabelecem os detalhes técnicos e práticos do funcionamento da plataforma de RLL, a fim de garantir sua eficácia e eficiência na resolução de litígios em linha entre consumidores e comerciantes.

O Regulamento (UE) n.º 524/2013 prevê que a Comissão Europeia realize testes na plataforma de RLL até 9 de janeiro de 2015, em cooperação com peritos dos Estados-Membros e representantes dos consumidores e comerciantes. O objetivo desses testes é avaliar a funcionalidade técnica e a facilidade de utilização da

plataforma e do formulário de queixa, incluindo a tradução. Após os ensaios, a Comissão apresenta um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre os resultados e toma as medidas adequadas para garantir um funcionamento eficaz da plataforma de RLL.

Ainda, de acordo com o artigo 16.º, n.º 2 do Regulamento (UE) n.º 524/2013, no relatório sobre os resultados dos ensaios da plataforma de RLL que a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho, são também descritas as medidas técnicas e organizativas que tenciona tomar para garantir que a plataforma cumpra as exigências de privacidade estabelecidas no Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2000, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e órgãos comunitários e à livre circulação desses dados.

3.2.4. Redes de ponto de contacto de RLL

As redes de ponto de contacto de RLL são plataformas criadas com o objetivo de ajudar os consumidores e comerciantes a encontrar a entidade de RAL adequada para resolver os seus litígios. Essas redes são compostas por vários pontos de contato distribuídos pelos Estados-Membros da União Europeia⁶⁵.

Os pontos de contato são organismos nacionais, autoridades públicas ou organizações privadas, que prestam informações e orientação aos consumidores e comerciantes sobre a resolução extrajudicial de litígios, e fornecem informações sobre as entidades de RAL disponíveis para tratar de litígios específicos.

A Comissão Europeia apoia a criação e funcionamento dessas redes através da disponibilização de financiamento para atividades de promoção e cooperação entre os pontos de contato. A rede de pontos de contato de RLL da UE tem como objetivo criar um espaço comum de informação e coordenação entre os pontos de contato nacionais, com vista a ajudar os consumidores e comerciantes a resolver os seus litígios transfronteiriços.

No geral, as redes de ponto de contato de RLL visam aumentar a consciencialização dos consumidores e comerciantes sobre a resolução extrajudicial de litígios e fornecer informações claras e precisas sobre as entidades de RAL disponíveis em toda a UE.

Os pontos de contato de RLL são responsáveis por fornecer informações aos consumidores e comerciantes sobre a resolução de litígios em linha e por auxiliá-los na

⁶⁵ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

utilização da plataforma de RLL. Eles também podem receber reclamações dos consumidores e encaminhá-las para as entidades de RAL competentes.

Cada ponto de contato de RLL deve dispor pelo menos de dois conselheiros de RLL ("conselheiros de RLL"), que possuem conhecimentos especializados em RLL e estão disponíveis para fornecer informações e assistência aos consumidores e comerciantes. Eles também podem atuar como mediadores informais para resolver disputas de baixo valor e ajudar as partes a chegar a um acordo amigável.

Os Estados-Membros são responsáveis por garantir que os seus pontos de contato de RLL disponham dos recursos e conhecimentos necessários para realizar eficazmente as suas funções. Eles também devem garantir que os conselheiros de RLL sejam devidamente formados e atualizados regularmente sobre a evolução das práticas de RLL.

As funções dos pontos de contato de RLL são:

1. Facilitar, se solicitado, a comunicação entre as partes e a entidade competente de RAL.
2. Ajudar na apresentação da queixa e, se necessário, da documentação relevante.
3. Fornecer informações gerais sobre os direitos dos consumidores em matéria de contratos de venda e de serviços no Estado-Membro do ponto de contato de RLL ao qual pertence o conselheiro de RLL em questão.
4. Fornecer informações sobre o funcionamento da plataforma de RLL.
5. Explicar às partes as regras processuais aplicadas pelas entidades de RAL identificadas.
6. Informar o autor da queixa sobre outras vias de recurso, caso o litígio não possa ser resolvido por meio da plataforma de RLL.

Ainda, os pontos de contato de RLL são obrigados a apresentar um relatório de atividade à Comissão e aos Estados-Membros de dois em dois anos, com base na experiência prática adquirida com o exercício de suas funções⁶⁶. Este relatório deve incluir informações sobre o número e o tipo de consultas e queixas recebidas, a natureza dos litígios, os resultados das tentativas de resolução de litígios e outras informações relevantes. O objetivo do relatório é permitir que a Comissão e os Estados-Membros avaliem a eficácia e a adequação do sistema RLL e identifiquem quaisquer melhorias necessárias.

O ponto de contato de RLL não é obrigado a desempenhar as funções mencionadas no n.º 2 do artigo 6.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013 no caso de litígios em que as partes tenham a sua residência habitual no mesmo Estado-Membro. Nesses

⁶⁶ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

casos, as partes podem recorrer diretamente às entidades de resolução de litígios competentes no seu próprio Estado-Membro.

Os Estados-Membros têm a possibilidade de decidir que o ponto de contato de RLL desempenhe uma ou mais funções enumeradas no n.º 2 no caso de litígios em que as partes tenham a sua residência habitual no mesmo Estado-Membro, caso considerem que isso é apropriado tendo em conta as circunstâncias nacionais. No entanto, isso não é obrigatório e fica a critério dos Estados-Membros.

O Regulamento estabelece que a Comissão deve criar uma rede de pontos de contato de RLL que permita a cooperação entre os pontos de contato e que contribua para o desempenho das funções referidas no n.º 2. Esta rede tem como objetivo apoiar a resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços através da partilha de boas práticas e da cooperação entre os pontos de contato de diferentes Estados-Membros. A Comissão pode organizar reuniões regulares da rede de pontos de contato de RLL para promover esta cooperação.

A Comissão é responsável por convocar, pelo menos duas vezes por ano, uma reunião dos membros da rede de pontos de contato de RLL. O objetivo é permitir o intercâmbio das melhores práticas e a discussão de eventuais problemas recorrentes associados ao funcionamento da plataforma de RLL.

Ainda, de acordo com o Regulamento (UE) n.º 524/2013, a Comissão adota as regras de execução relativas à cooperação entre os pontos de contato de RLL por meio de atos de execução, seguindo o procedimento de exame a que se refere o artigo 16.o, n.º 3. Essas regras de execução são importantes para garantir uma cooperação eficaz entre os pontos de contato de RLL, para que possam desempenhar as suas funções de forma eficaz e garantir um alto nível de proteção dos consumidores na resolução de litígios transfronteiriços.

3.2.5. Apresentação das queixas na entidade RLL

As queixas podem ser apresentadas na plataforma de RLL disponível *online* em todos os idiomas oficiais da UE⁶⁷. A plataforma permite que os consumidores apresentem uma queixa contra um comerciante estabelecido em qualquer Estado-Membro da UE e encaminha a queixa para a entidade de RAL adequada.

Para apresentar uma queixa à plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL), o autor da queixa deve preencher um formulário eletrônico, que deve ser de fácil utilização e facilmente acessível na plataforma de RLL.

⁶⁷ DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL, p. 121.

O formulário eletrônico deve ser projetado de forma clara e simples, com instruções fáceis de seguir, para que o usuário possa apresentar sua queixa sem dificuldades. Além disso, o formulário deve permitir que o autor da queixa inclua informações relevantes sobre o litígio, como as partes envolvidas, a descrição do problema, as evidências disponíveis e as expectativas em relação à resolução do litígio⁶⁸.

As informações transmitidas pelo consumidor devem ser suficientes para determinar a entidade competente de Resolução Alternativa de Litígios (RAL). De acordo com o Regulamento da União Europeia n.º 524/2013, as informações que devem ser fornecidas pelo consumidor incluem:

- O nome e endereço do consumidor;
- O nome e endereço do profissional;
- A descrição do problema;
- A solução pretendida;
- As evidências relevantes.

Essas informações estão indicadas no Anexo I do Regulamento e devem ser fornecidas pelo consumidor ao preencher o formulário eletrônico para apresentar a queixa à plataforma de RAL.

Além disso, o autor da queixa pode anexar documentos relevantes para instruir a queixa, como comprovantes de pagamento, contratos, fotografias ou qualquer outra evidência que possa ajudar a esclarecer o litígio. Esses documentos devem ser enviados em formato eletrônico e não devem exceder o limite de tamanho definido pela plataforma de RAL.

É importante que o consumidor forneça informações precisas e completas ao apresentar a queixa, para que a plataforma de RAL possa encaminhá-la para a entidade competente e ajudar a resolver o litígio de forma eficaz.

A Comissão Europeia fica habilitada a adotar atos delegados nos termos do artigo 17.º do Regulamento da União Europeia n.º 524/2013⁶⁹ para adaptar as informações que figuram no Anexo do regulamento, a fim de levar em consideração os critérios que as entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) usam para definir os respetivos âmbitos de aplicação.

De acordo com o artigo 20º, n.º 2 da Diretiva 2013/11/UE, as entidades de RAL devem ser imparciais, transparentes, eficazes e justas, e devem lidar com litígios abrangidos pelo Regulamento de forma adequada e eficiente. Essas entidades podem

⁶⁸ DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL, pp. 126-128.

⁶⁹ Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

definir seus próprios critérios para determinar se um litígio é abrangido pelo seu âmbito de aplicação.

Assim, a Comissão Europeia pode adotar atos delegados para adaptar as informações do Anexo do Regulamento, levando em consideração esses critérios definidos pelas entidades de RAL, a fim de garantir que as informações fornecidas pelo consumidor ao apresentar uma queixa sejam precisas e relevantes para a resolução do litígio.

No entanto, a adoção desses atos delegados pela Comissão Europeia deve seguir os procedimentos e condições previstos no artigo 17º do Regulamento, incluindo a consulta aos Estados-Membros e ao Parlamento Europeu, bem como a análise de impacto regulatório.

3.2.6. Tratamento das queixas e transmissão

O artigo 9.º do Regulamento informa que *“As queixas apresentadas à plataforma de RLL só são tratadas se todos os campos necessários do formulário eletrônico de queixa estiverem preenchidos”*.

Essa é uma prática comum em plataformas de RLL (Resolução de Litígios em Linha), onde é necessário que todas as informações relevantes sejam fornecidas para que o processo possa ser conduzido de forma adequada e eficiente.

Caso o formulário de queixa não esteja devidamente preenchido, é provável que a plataforma entre em contato com o autor da queixa para solicitar as informações em falta. Se o autor não fornecer essas informações dentro de um prazo razoável, é possível que a queixa seja abandonada ou não seja considerada pela plataforma.

Isso é importante para garantir que o processo de RLL ocorra de forma justa e equitativa, para todas as partes envolvidas. Além disso, ao preencher todos os campos necessários, é mais provável que a plataforma possa encontrar uma solução adequada para o problema apresentado.

Ainda, de acordo com a legislação da União Europeia relativa à Resolução de Litígios em Linha (RLL), a plataforma de RLL deve transmitir à parte requerida, de forma facilmente compreensível e sem demora, a queixa juntamente com os seguintes dados⁷⁰:

a) A necessidade de as partes chegarem a acordo relativamente a uma entidade de RAL à qual a queixa seja transmitida, e que, se as partes não chegarem a acordo ou não for identificada uma entidade competente de RLL, a queixa será abandonada;

⁷⁰ A apresentação da queixa para a resolução de litígios de consumo segue uma estrutura directa e concisa, facilitando a transmissão de informação relevante para o caso, como também uniformiza os procedimentos a serem tomados para a comunicação das partes sobre o estado da queixa e respectiva resolução. Cf. DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL, pp.121-125.

b) A entidade ou entidades competentes de RAL para conhecer da queixa, se estiverem referidas no formulário eletrónico de queixa ou se forem identificadas pela plataforma de RLL com base nas informações prestadas nesse formulário;

c) Caso a parte requerida seja um comerciante, um convite para declarar no prazo de 10 dias:

- se o comerciante se compromete ou é obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica para a resolução de litígios que o oponham aos consumidores, e
- a menos que seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, se o comerciante está disposto a recorrer a qualquer entidade ou entidades de RAL referidas na alínea b);

d) Caso a parte requerida seja um consumidor e o comerciante seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, um convite para chegar a acordo, no prazo de 10 dias, sobre essa entidade de RAL, ou, caso o comerciante não seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, um convite para escolher uma ou várias entidades de RAL referidas na alínea b);

e) O nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que a parte requerida estiver estabelecida ou for residente habitual, bem como uma breve descrição das funções referidas no artigo 7.º, n.º 2, alínea a).

Essas informações são essenciais para as partes envolvidas entenderem os procedimentos da RLL e poderem encontrar uma solução adequada para o conflito em questão.

A plataforma de RLL comunicará ao autor da queixa, de forma facilmente compreensível e sem demora, as seguintes informações:

a) As informações referentes ao n.º 3, alínea a);

b) Caso o autor da queixa seja um consumidor, as informações sobre a(s) entidade(s) de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) indicadas pelo comerciante de acordo com o n.º 3, alínea c), juntamente com um convite para chegar a acordo no prazo de 10 dias sobre uma entidade de RAL;

c) Caso o autor da queixa seja um comerciante e não seja obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica, as informações sobre a(s) entidade(s) de RAL indicadas pelo consumidor de acordo com o n.º 3, alínea d), juntamente com um convite para chegar a acordo no prazo de 10 dias sobre uma entidade de RAL;

d) O nome e as coordenadas do ponto de contacto de RLL no Estado-Membro em que o autor da queixa estiver estabelecido ou for residente habitual, bem como uma breve descrição das funções referidas no artigo 7.º, n.º 2, alínea a). As informações

serão fornecidas numa das línguas oficiais das instituições da União escolhida pelo autor da queixa.

As informações referidas no n.º 3, alínea b), e no n.º 4, alíneas b) e c), devem incluir uma descrição das seguintes características de cada entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL):

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.

É importante que as informações sejam claras e precisas para permitir que o autor da queixa tome uma decisão informada sobre a entidade de RAL mais adequada para resolver o seu litígio.

1. Se as partes chegarem a acordo sobre uma entidade de RAL nos termos dos números 3 e 4, a plataforma de RLL transmite automaticamente e sem demora a queixa à entidade de RAL escolhida pelas partes.
2. A entidade de RAL informa sem demora as partes se aceita ou recusa conhecer do litígio nos termos do artigo 5.º, n.º 4, da Diretiva 2013/11/UE. Se a entidade de RAL aceitar tratar do litígio, informa igualmente as partes das suas regras processuais e, se aplicável, dos custos do procedimento de resolução de litígios em causa.
3. Se as partes não chegarem a acordo sobre uma entidade de RAL no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário de queixa, ou se a entidade de RAL recusar conhecer do litígio, a queixa é abandonada e o autor da queixa é informado da possibilidade de contactar um conselheiro de RLL a fim de obter informações gerais sobre outras vias de recurso.

A entidade RAL deve concluir o procedimento de RAL dentro do prazo máximo de 90 dias após a receção da queixa, a menos que as partes concordem com um prazo diferente. Esse prazo pode ser prorrogado em casos excepcionais, mas apenas com o consentimento das partes envolvidas.

De acordo com o Regulamento (a entidade de RAL que tenha aceite tratar um litígio nos termos do artigo 9.º não deve requerer a comparência das partes ou dos seus representantes, a menos que as suas regras processuais prevejam essa possibilidade e as partes concordem com ela. Isso significa que, em geral, o procedimento de RAL pode ser conduzido de forma totalmente *online*, sem que as partes tenham que se encontrar pessoalmente com a entidade de RAL ou com qualquer outra pessoa. No

entanto, se as regras processuais da entidade de RAL exigirem a comparência das partes ou dos seus representantes, essas disposições deverão ser seguidas e as partes devem concordar com elas

A entidade de RAL que tenha aceitado tratar um litígio nos termos do artigo 9.o do regulamento deve comunicar sem demora as seguintes informações à plataforma de RLL:

- i) a data de receção do processo do litígio;
- ii) o objeto do litígio;
- iii) a data de conclusão do procedimento de RAL;
- iv) o resultado do procedimento de RAL.

Essa comunicação é importante para que a plataforma de RLL possa manter as partes informadas sobre o andamento do processo de resolução de litígios e garantir a transparência e eficiência do sistema.

A entidade RAL não é obrigada a conduzir o procedimento de RAL através da plataforma de RLL.

O artigo 11 do Regulamento (UE) n.º 524/2013 estabelece que as partes envolvidas em um litígio *online* devem consentir com o tratamento de seus dados pessoais pelas plataformas de resolução de litígios *online*. Esse consentimento deve ser dado de forma clara, específica e informada.

Além disso, o artigo 12 do regulamento estabelece que as informações pessoais coletadas durante o processo de resolução de litígios *online* devem ser usadas apenas para fins de resolução de litígios e não podem ser usadas para outros fins, como marketing ou publicidade.

Esses artigos são importantes para proteger a privacidade e os dados pessoais dos usuários das plataformas de resolução de litígios *online*. O consentimento claro e específico garante que os usuários saibam como suas informações pessoais serão usadas e tenham a opção de optar por não compartilhar essas informações, se assim desejarem. Além disso, a restrição de uso de informações pessoais garante que esses dados sejam usados apenas para o propósito específico para o qual foram coletados e que os usuários não sejam alvos de campanhas de marketing ou publicidade não solicitadas.

Os provedores de plataformas de resolução de litígios *online* devem garantir que seus processos de coleta e tratamento de dados pessoais estejam em conformidade com os requisitos do artigo 11.º e 12.º do regulamento. Eles devem garantir que o consentimento dos usuários seja dado de forma clara e informada e que as informações pessoais coletadas sejam usadas apenas para fins de resolução de litígios, conforme estabelecido pelo artigo 12.º.

Em geral, o Regulamento (UE) n.º 524/2013 e outros regulamentos de proteção de dados da União Europeia estabelecem regras importantes para a coleta, tratamento e proteção de dados pessoais. É importante que os provedores de plataformas de resolução de litígios *online* cumpram essas regras para garantir a privacidade e a proteção dos dados pessoais de seus usuários.

O artigo 14.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013 estabelece a obrigação de os prestadores de serviços de comércio eletrônico divulgarem, de forma clara, compreensível e fácil, a existência da plataforma de resolução de litígios em linha (RLL) aos consumidores. Essa informação deve ser disponibilizada, pelo menos, nos sítios Web onde os prestadores de serviços de comércio eletrônico celebram contratos com os consumidores.

Além disso, os prestadores de serviços de comércio eletrônico devem fornecer o seu endereço de correio eletrônico aos consumidores, a fim de permitir a estes contactar diretamente o prestador de serviços e apresentar uma queixa ou um pedido de informação sobre a utilização da plataforma RLL. Essa informação deve ser disponibilizada de forma clara, compreensível e fácil nos sítios Web onde os prestadores de serviços de comércio eletrônico celebram contratos com os consumidores.

E a autoridade competente de cada Estado-Membro tem o dever de garantir que as entidades de RAL cumpram com as obrigações estabelecidas no regulamento, podendo realizar inspeções ou adotar medidas corretivas se necessário.

3.3. A plataforma ODR

A plataforma ODR (*Online Dispute Resolution*) é uma das ferramentas oferecidas pela União Europeia para ajudar os consumidores a resolver disputas *online* com comerciantes⁷¹.

A página inicial do website traz as etapas que o lesionado pode seguir para solucionar o seu problema:

1. Entrar em contato com o comerciante: Se houver um problema com um produto ou serviço que o autor comprou *online*, ele deve entrar em contato com o comerciante diretamente para tentar resolver a questão. Eles têm 90 dias para responder e chegar a um acordo com você.
2. Obter uma entidade de resolução de litígios: Se o autor conseguir resolver a disputa com o comerciante diretamente, ele pode optar por usar uma entidade de resolução de litígios para ajudá-lo a resolver o litígio. Ele tem 30 dias para

⁷¹ Conforme apresentado pela página da Comissão Europeia para a Resolução de Litígios em Linha. Disponível em: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>

chegar a um acordo com o comerciante sobre a entidade de resolução de litígios a ser usada.

3. Usar a plataforma ODR: Se o autor e o comerciante não conseguirem chegar a um acordo sobre a entidade de resolução de litígios a ser usada, ou se a entidade selecionada não puder ajudá-los a resolver o litígio, eles poderão usar a plataforma ODR para encontrar uma solução. O uso da plataforma ODR só é possível se as partes morarem em um país da UE ou na Noruega, Islândia ou Liechtenstein e se a disputa for sobre um bem ou serviço resultante de uma compra *online* de um comerciante baseado em um desses países.

Para usar a plataforma RLL, conforme já explicado no Regulamento n.º 524/2013, o consumidor deve preencher um formulário *online* com as informações relevantes sobre o litígio, incluindo as informações do vendedor e uma descrição detalhada do problema. Depois de preencher o formulário, o consumidor pode escolher um dos organismos de resolução alternativa de litígios (RAL) listados na plataforma. A partir daí, a RLL irá notificar o vendedor sobre a queixa e convidá-lo a participar num processo de resolução de litígios conduzido pelo organismo de RAL escolhido. O processo pode envolver a mediação, a conciliação ou a arbitragem, dependendo do organismo de RAL escolhido.

A plataforma RLL é segura e confidencial, e as informações fornecidas pelos consumidores são protegidas de acordo com o Regulamento (CE) n.º 45/2001 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos organismos comunitários e à livre circulação desses dados.

Em resumo, a página da RLL é uma ferramenta útil para ajudar a resolver litígios relacionados com compras *online* transfronteiriças dentro da UE, proporcionando um meio fácil e seguro para os consumidores apresentarem as suas queixas e escolherem um organismo de RAL para ajudar na resolução do litígio.

A plataforma ODR é uma iniciativa da União Europeia para ajudar na resolução de litígios *online* entre consumidores e comerciantes. Uma das principais vantagens da plataforma é a possibilidade de escolher qualquer um dos idiomas oficiais da UE para interagir com a plataforma, o que ajuda a reduzir as barreiras linguísticas. Além disso, há uma ferramenta de tradução automática disponível para a comunicação de texto livre.

Outra característica importante é que a plataforma encaminha as disputas para os órgãos de RAL notificados, que são competentes para tratar do caso. Os organismos de RAL podem utilizar o sistema de gestão de casos da plataforma para conduzir o procedimento de RAL totalmente *online*, o que ajuda a acelerar o processo de resolução de litígios.

As partes também têm a opção de solicitar que o resultado do procedimento ADR seja traduzido por um tradutor profissional, o que é especialmente útil em casos onde as partes falam idiomas diferentes. Por fim, prazos claros são incorporados à plataforma para garantir um processo rápido e eficiente.

Em resumo, a plataforma ODR é uma ferramenta importante para ajudar na resolução de litígios *online* entre consumidores e comerciantes na UE, reduzindo as barreiras linguísticas e acelerando o processo de resolução de conflitos⁷².

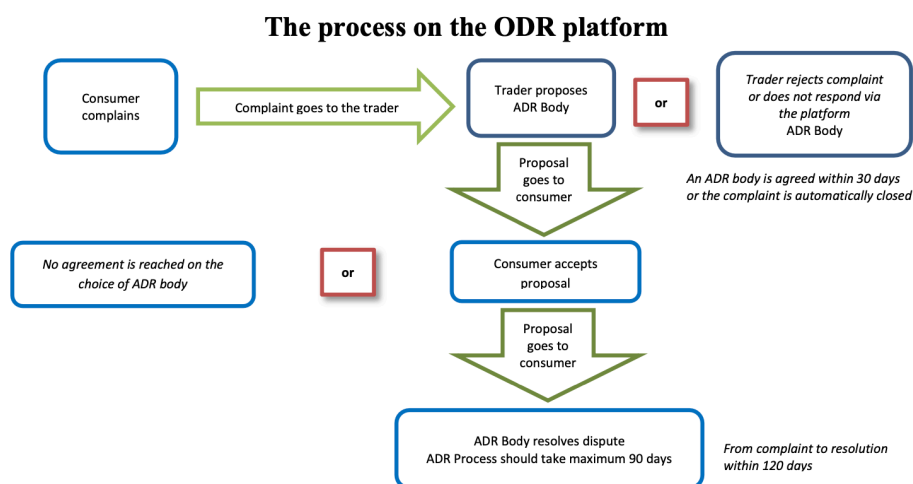


Figura 1 - Esquema descritivo do processo na plataforma ODR

Conforme já falado, a Comissão Europeia contou com a colaboração de peritos ODR designados pelos Estados-Membros na construção da plataforma, além de realizar três exercícios de teste abrangentes para garantir a facilidade de uso e acessibilidade. O fluxo de trabalho da plataforma é prescrito no Regulamento ODR, e a Comissão desenvolveu as várias interfaces da plataforma em conformidade com esses requisitos legais.

A plataforma ODR é uma iniciativa importante para fortalecer a confiança dos consumidores no comércio eletrônico e construir um ambiente mais seguro e confiável para as transações *online*. Ao oferecer um método eficiente e acessível para a resolução de disputas, a plataforma ajuda a proteger os consumidores e incentivar a continuação do comércio eletrônico.

O Regulamento ODR baseia-se na Diretiva sobre ADR do consumidor e, portanto, o quadro jurídico para o funcionamento da plataforma inclui ambos os atos legislativos.

⁷² European Commission. Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on *online* dispute resolution for consumer disputes. Brussels, 2017. Disponível em: https://commission.europa.eu/system/files/2017-12/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf

A Diretiva ADR garante que os consumidores da UE possam recorrer a organismos de ADR certificados quando tiverem um problema com um comerciante sobre a compra de um produto ou serviço em praticamente todos os setores retalhistas, tanto a nível nacional como internacional, independentemente de a compra ter sido efetuada *online* ou *offline*. Os organismos ADR certificados são obrigados a respeitar os requisitos de qualidade obrigatórios, como imparcialidade, justiça, transparência e eficácia. Os Estados-Membros devem estabelecer listas nacionais de organismos de RAL certificados e comunicá-las à Comissão. Os dados das entidades ADR (nome, abrangência setorial e informação sobre taxas) são traduzidos em todas as línguas oficiais da União e posteriormente registados eletronicamente e disponibilizados ao público na plataforma ODR.

O quadro jurídico ADR/ODR aplica-se a litígios de consumo envolvendo comerciantes estabelecidos na UE e em países do EEE. A plataforma ODR processa litígios decorrentes de vendas *online* ou contratos de serviços *online* entre consumidores e comerciantes residentes/estabelecidos na União e países do EEE.

A plataforma não aborda litígios entre consumidores (C2C) ou entre comerciantes (B2B), nem fornece uma estrutura técnica para negociação direta entre as partes, tentativas de acordo feitas por um juiz no curso de processos judiciais ou disputas relacionadas a serviços de saúde ou provedores públicos de ensino superior ou superior.

O Regulamento ODR prevê que os Estados-Membros designem pontos de contacto ODR para fornecer apoio individualizado aos utilizadores da plataforma ODR quando necessário. Os comerciantes on-line são obrigados a fornecer um link para a plataforma ODR e indicar seu endereço de e-mail, no qual podem ser contactados por meio da plataforma, em seu site.

Importa sublinhar que o cumprimento pelos Estados Membros do regime legal de ADR/ODR é condição essencial para o funcionamento e funcionamento eficaz da plataforma de ODR.

Em 1 de julho de 2017, a legislação ADR/ODR tornou-se aplicável aos Estados do EEE/EFTA (Noruega, Islândia e Liechtenstein). A fim de facilitar a apresentação de reclamações desses Estados, as interfaces da plataforma também estão disponíveis nos idiomas norueguês e islandês. Os organismos de ADR desses estados também podem ser registados eletronicamente na plataforma de ODR. As entidades de RAL registadas na plataforma de ODR foram avaliadas (e estão a ser monitorizadas) pelas autoridades nacionais competentes quanto ao cumprimento dos requisitos de qualidade estabelecidos pela Diretiva de RAL. É importante enfatizar que, embora não haja obrigação de os comerciantes usarem ADR em relação a reclamações individuais de

consumidores, os comerciantes on-line são obrigados a incluir um link para a plataforma ODR em seu site. A fim de verificar o cumprimento desta obrigação pelos comerciantes, a Comissão procedeu à recolha de mais de 20 000 lojas *online* em toda a UE.

A análise do cumprimento por parte dos comerciantes da obrigação de fornecer um link de fácil acesso para a plataforma e seu endereço de e-mail em seu site mostra resultados animadores que podem, no entanto, ser significativamente melhorados. Os resultados mostraram uma taxa de conformidade de 30% onde o link ODR foi encontrado nas lojas virtuais de comerciantes de comércio eletrônico estabelecidos na UE. A presença do link ODR difere entre países, setores e lojas virtuais de tamanhos diferentes.

3.4. A resolução *online* de conflitos de consumo em Portugal

3.4.1. Análise geral da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL de Consumo)

Conforme já falado, os meios extrajudiciais de resolução de conflitos (ADR) têm sido promovidos pela União Europeia como uma forma de proporcionar aos consumidores uma alternativa mais rápida, eficiente e acessível para resolver disputas relacionadas ao consumo. A UE tem apoiado a implementação de diversos mecanismos ADR, incluindo a arbitragem e, mais recentemente, plataformas eletrônicas de resolução de disputas *online*, como a RLL.

No que toca a Portugal, foi publicada em 08 de setembro a Lei n.º 144/2015, que entrou em vigor a 23 de setembro (Lei RAL de consumo)⁷³, mas apenas logrou plena operacionalidade em março de 2016, data limite para que todas as entidades de RAL já existentes se adaptassem às novas exigências legais.

A Lei n.º 144/2015 estabeleceu novas regras para a resolução de litígios de consumo, com o objetivo de promover a resolução rápida, justa e eficiente de disputas entre consumidores e empresas. Entre outras coisas, a lei introduziu a obrigação de todas as empresas de disponibilizarem informações sobre as entidades de RAL competentes para lidar com disputas de consumo, além de estabelecer normas para a criação e operação dessas entidades.

No entanto, a implementação total da lei exigiu um período de transição, durante o qual as entidades de RAL existentes precisaram se adaptar às novas exigências legais. Isso significou que a plena operacionalidade da lei só foi alcançada em março

⁷³ Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional- Casa da Moeda, 2015-09-08, n.º 175. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/144-2015-70215248>

de 2016, quando todas as entidades de RAL existentes já haviam se adaptado às novas regras.

Desde então, a Lei n.º 144/2015 tem sido uma ferramenta importante para a resolução de litígios de consumo em Portugal, oferecendo aos consumidores uma alternativa acessível e eficaz ao sistema judicial tradicional.

A Lei n.º 144/2015 implementou um regime de controle total de todas as entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) que atuam em Portugal, estabelecendo a criação de um registro nacional para essas entidades.

O registro nacional de entidades de RAL tem como objetivo fornecer aos consumidores uma lista completa e atualizada das entidades de RAL competentes para resolver disputas de consumo em Portugal. Todas as entidades de RAL que se estabelecem em território português e que oferecem serviços de resolução de disputas de consumo devem se registrar neste sistema.

Além disso, a Lei n.º 144/2015 estabeleceu padrões rigorosos para a criação e operação de entidades de RAL em Portugal. Entre outras coisas, as entidades de RAL devem ser imparciais e independentes, ter pessoal qualificado e experiente para lidar com disputas de consumo e seguir procedimentos justos e transparentes para a resolução de disputas.

Todas essas medidas são projetadas para garantir que as entidades de RAL que atuam em Portugal ofereçam aos consumidores um processo de resolução de disputas de alta qualidade, confiável e justo. Com o registro nacional de entidades de RAL e a implementação rigorosa dos padrões estabelecidos pela Lei n.º 144/2015, os consumidores têm acesso a um sistema eficaz e acessível para resolver disputas de consumo com as empresas.

De acordo com Cátia Marques Cebola:

“Em Portugal, os conflitos de consumo são, em grande medida, tramitados e decididos pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, que podem agrupar-se em dois grupos:

1) por um lado, os centros de competência genérica para a resolução da globalidade dos litígios decorrentes de uma relação jurídica de consumo, mas de âmbito regional, restringindo a sua área de competência apenas aos concelhos estabelecidos nos seus estatutos. Neste grupo inserem-se os centros de Lisboa, Coimbra, Porto, Braga (Vale do Cávado), Vale do Ave, Algarve e Região Autónoma da Madeira. Face à limitação territorial destes centros, consumidores de diversas regiões do país não dispunham de estruturas arbitrais às quais pudessem recorrer para solucionar os seus conflitos de consumo. Para suprir esta evidente lacuna surge, em 2009, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), que, privilegiando os meios *online*, recebe reclamações relativas a conflitos de consumo ocorridos em qualquer parte do país. Este centro somente intervém se não existir qualquer outro centro de arbitragem competente, tendo, desta feita, competência supletiva;

2) por outro lado, existem ainda os centros de competência setorial que, tendo âmbito territorial nacional, apenas julgam determinados conflitos em razão da matéria. Integram esta categoria o CASA (para o setor automóvel) e o CIMPAS (no âmbito dos seguros)”⁷⁴.

4.2.2. Âmbito de aplicabilidade objetiva

O artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 144/2015, à semelhança do que prescreve o artigo 2º da Diretiva 2013/11/EU, estabelece a sua aplicação:

“[A] litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia”⁷⁵.

A Lei n.º 144/2015 estabelece regras para a resolução de litígios de consumo em Portugal. O seu âmbito de aplicabilidade objetiva é bastante amplo e abrange todas as relações de consumo, sejam elas entre empresas e consumidores ou entre empresas e empresas (desde que a disputa tenha origem em uma relação de consumo).

De acordo com o artigo 2.º da Lei n.º 144/2015, a lei se aplica a todas as disputas de consumo que envolvam bens ou serviços, independentemente do valor em questão. Isso significa que a lei se aplica a disputas de consumo de baixo valor, bem como a disputas de alto valor.

Além disso, a lei se aplica a todas as empresas que operam em Portugal e que oferecem bens ou serviços aos consumidores, independentemente do setor em que atuam. Isso inclui empresas de comércio eletrônico, empresas de serviços públicos, empresas de telecomunicações, entre outras.

Em resumo, o âmbito de aplicabilidade objetiva da Lei n.º 144/2015 é bastante amplo e visa garantir a proteção dos direitos dos consumidores em todas as relações de consumo em Portugal. A lei oferece aos consumidores uma alternativa acessível e eficaz ao sistema judicial tradicional para resolver disputas de consumo com as empresas.

3.4.2. Procedimentos de RAL e exigências legais do Registo das Entidades de RAL

Uma entidade de RAL (Resolução Alternativa de Litígios) é um organismo estabelecido em Portugal que oferece procedimentos de resolução de conflitos de

⁷⁴ CEBOLA, Cátia Marques. A Mediação nos Conflitos de Consumo em Portugal. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, 2014, Vol. IV, n.º 15. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/79119548.pdf>

⁷⁵ Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. *Diário da República – Série I*

consumo através de mediação, conciliação ou arbitragem. A Lei n.º 144/2015 define que apenas as entidades que disponibilizam esses mecanismos são consideradas como entidades de RAL, e todas as outras não são incluídas nessa definição. É importante destacar que as entidades de RAL são uma alternativa aos tribunais judiciais, e oferecem aos consumidores e fornecedores uma forma mais rápida e eficiente de resolver disputas de consumo.

De acordo com a Lei n.º 144/2015⁷⁶, os organismos que oferecem procedimentos de RAL devem solicitar a sua inscrição na Lista de Entidades de RAL, que é mantida pela Direção-Geral do Consumidor. Essa lista é uma ferramenta importante para os consumidores e fornecedores, pois fornece informações sobre as entidades de RAL disponíveis em Portugal, incluindo os seus contactos e áreas de atuação.

Além disso, a criação da lista nacional de entidades de RAL tem como objetivo garantir que esses organismos cumpram as exigências de qualidade e transparência estabelecidas na lei. A Lei n.º 144/2015 estabelece requisitos específicos para as entidades de RAL, como a independência e imparcialidade dos mediadores, conciliadores e árbitros, a transparência dos procedimentos e a garantia de que as decisões são vinculativas para as partes envolvidas.

Por fim, a lista de entidades de RAL também é importante para a implementação da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) da União Europeia, conforme estabelecido pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013. Essa plataforma permite que os consumidores apresentem reclamações *online* e tenham acesso a um conjunto de entidades de RAL em toda a UE, incluindo as entidades de RAL registadas na Lista de Entidades de RAL em Portugal.

A Direção-Geral do Consumidor é responsável pela organização e monitorização da Lista de Entidades de RAL, garantindo o cumprimento dos requisitos de qualidade exigíveis para as entidades que promovam a resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Os organismos interessados em fazer parte da lista devem instruir o pedido de inscrição com as informações e documentos elencados no artigo 16.º da Lei n.º 144/2015.

Além disso, as entidades constantes na lista devem manter um site eletrônico atualizado que proporcione informações relativas ao procedimento de RAL e permita que os consumidores apresentem reclamações e documentos *online*, bem como aderir à plataforma eletrônica de resolução de conflitos em linha criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013. A Lei n.º 144/2015 tem como objetivo criar as condições para a implementação da Plataforma de RLL para a resolução em linha de conflitos de

⁷⁶ Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. *Diário da República* – Série I

consumo no espaço comunitário, por isso há uma clara aposta na disponibilização e utilização de meios eletrônicos nesse sentido.

O artigo 7.º da Lei n.º 144/2015 estabelece que as pessoas singulares que prestem serviços nas entidades de RAL devem comprovar conhecimentos e qualificações em resolução extrajudicial de conflitos e em direito. Dessa forma, cada organismo de RAL é obrigado a proporcionar formação a seus colaboradores nessas áreas e a garantir a atualização de seus conhecimentos. É importante destacar que todas as entidades existentes no cenário nacional relativas à resolução extrajudicial de conflitos de consumo devem se adaptar às exigências legais em vigor e solicitar seu registro junto à Direção Geral do Consumidor.

De acordo com o artigo 24º da Lei n.º 144/2015, em conjugação com o artigo 17º, n. 5, os organismos que não constem da Lista de Entidades de RAL ficam impedidos de dirimir litígios de consumo nacionais ou transfronteiriços. Isso é parte de uma lógica de implementação de um sistema de controle total a este nível, garantindo que apenas as entidades de RAL devidamente qualificadas e registadas possam oferecer esses serviços. Isso ajuda a proteger os direitos do consumidor e garante que os litígios sejam resolvidos de forma justa e imparcial.

Capítulo 4

4. O modelo brasileiro

Agora analisaremos como funciona a plataforma voltada à resolução eletrônica de conflitos de consumo no Brasil. Observar-se-á suas particularidades e semelhanças com a RLL de forma a contribuir com o estudo do tema

4.1. O portal consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br⁷⁷ é uma plataforma *online* de solução de conflitos de consumo que foi criada em 2014 pelo Governo Federal brasileiro, com o objetivo de facilitar a resolução de conflitos entre consumidores e empresas, de forma rápida, simples e gratuita. A plataforma funciona como um canal de comunicação direto entre o consumidor e a empresa, e permite que o consumidor registre sua reclamação e acompanhe o andamento do processo.

Além disso, as empresas que aderem ao Consumidor.gov.br se comprometem a responder as reclamações dos consumidores em até 10 dias, o que agiliza a solução dos problemas. A plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que é ligada ao Ministério da Justiça, e visa promover a proteção e defesa dos direitos do consumidor no Brasil.

O primeiro passo para utilizar o Consumidor.gov.br é verificar se a empresa da qual o consumidor adquiriu o produto ou serviço está registrada na plataforma⁷⁸. Isso pode ser feito diretamente no site da plataforma, digitando o nome da empresa na barra de busca.

“A adesão das empresas é voluntária e ocorre através da assinatura de um termo por meio do qual se compromete a envidar esforços para a solução das questões apresentadas. Ainda não há uma política de incentivo clara que motive a participação das companhias na plataforma e, não obstante, o trabalho de divulgação sobre este serviço esteja sendo incrementado, poucos cidadãos conhecem o sistema e menos ainda consultam os indicadores antes de concluírem uma compra”⁷⁹.

Caso a empresa esteja cadastrada, o consumidor pode realizar a sua reclamação na plataforma, fornecendo informações sobre o problema que está enfrentando. A

⁷⁷ Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1699402671966>

⁷⁸ Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes;acoesSessaoCookie=F971870BE5BEE3FBFBA081E843E80D70>

⁷⁹ BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo: um estudo comparado de funcionamento e eficiência entre o consumidor.gov.br e a RLL. LOURENÇO, Haroldo *et. al.* *Leituras de Solução de conflitos*. Rio de Janeiro: Pembroke Collins, 2019, p. 32.

empresa, por sua vez, tem o prazo de até 10 dias para analisar a reclamação e apresentar uma resposta para o consumidor⁸⁰.

Após receber a resposta da empresa, o consumidor tem um prazo de até 20 dias para avaliar se o problema foi ou não resolvido e indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido. Se o problema for resolvido, o consumidor pode fechar a demanda na plataforma. Caso contrário, ele pode continuar a interação com a empresa na plataforma ou buscar outros meios para solucionar o problema, como o Procon ou a Justiça.

De acordo com Fernanda Bragança "A principal inovação apontada sobre a dinâmica deste sistema está no estabelecimento de um contato direto entre as partes em um espaço público, mas que ao mesmo tempo, garante negociações privadas"⁸¹.

As reclamações registradas pelos consumidores no Consumidor.gov.br são utilizadas para gerar indicadores públicos que estão disponíveis na plataforma. Através da aba "Indicadores", é possível verificar a quantidade de reclamações recebidas pela empresa, o tempo médio de resposta, o índice de solução e satisfação, entre outros dados relevantes.

Esses indicadores são importantes para os consumidores, pois permitem que eles verifiquem o histórico de uma empresa antes de realizar uma compra ou contratação de serviços. Além disso, os indicadores também são úteis para as empresas, pois fornecem informações importantes sobre o desempenho da empresa em relação ao atendimento ao consumidor.

A plataforma também possui a aba "Relatos do Consumidor", onde os consumidores podem compartilhar suas experiências com outras pessoas. Esses relatos são uma forma de os consumidores ajudarem outros consumidores a tomar decisões mais informadas sobre a compra de produtos ou serviços.

O objetivo principal do Consumidor.gov.br é promover a interação direta entre consumidores e empresas, independente do local onde a transação comercial tenha sido realizada, seja em ambiente físico ou eletrônico. A plataforma é uma ferramenta importante para a redução de litígios decorrentes de problemas relacionados com operações comerciais, já que permite que as empresas e os consumidores resolvam suas diferenças de forma amigável e ágil.

Além disso, a plataforma também contribui para a melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor, já que as empresas precisam atender às reclamações dos consumidores de forma rápida e eficiente para manterem um bom índice de solução e

⁸⁰ Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/3>

⁸¹ BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo: um estudo comparado de funcionamento e eficiência entre o consumidor.gov.br e a RLL, 31.

satisfação na plataforma. Com isso, a plataforma estimula as empresas a adotarem práticas mais transparentes e responsáveis no atendimento aos consumidores

A adesão das empresas ao Consumidor.gov.br é voluntária e é feita através da assinatura de um termo de compromisso com o objetivo de solucionar as questões apresentadas pelos consumidores. Embora o trabalho de divulgação esteja sendo incrementado, ainda é preciso aumentar a conscientização dos consumidores sobre a existência da plataforma e a importância de consultar os indicadores antes de realizar uma compra.

A sugestão de estabelecer algum tipo de pontuação ou certificação às empresas com alto índice de satisfação é interessante e pode incentivar a entrada e permanência das empresas na plataforma. Isso poderia ser uma forma de as empresas se destacarem no mercado, uma vez que o alto índice de satisfação seria revertido em publicidade positiva.

No entanto, é importante destacar que a criação de um sistema de pontuação ou certificação precisa ser bem estruturada e criteriosa, para que as empresas não usem essa certificação de forma indevida, prejudicando a confiança dos consumidores no sistema. É necessário que haja uma avaliação rigorosa dos critérios utilizados na pontuação e que a certificação seja atualizada periodicamente, para que as empresas sejam incentivadas a manter um bom desempenho na plataforma.

O Consumidor.gov não tem a intenção de substituir os serviços corporativos de atendimento ao cliente ou os serviços prestados pelos órgãos de defesa do consumidor, como os Procons. Ao contrário, a plataforma funciona como um complemento a esses serviços, oferecendo uma alternativa de resolução de conflitos de forma ágil e eficiente.

Os órgãos de defesa do consumidor, como os Procons⁸², têm um papel fundamental na proteção e defesa dos direitos do consumidor. Eles podem ser acionados quando o consumidor não consegue resolver o problema diretamente com a empresa ou quando há violação dos direitos do consumidor por parte da empresa.

Já o Consumidor.gov é uma ferramenta que permite a interação direta entre o consumidor e a empresa, com o objetivo de solucionar conflitos de forma rápida e eficiente. Além disso, a plataforma permite o acesso a informações importantes sobre as empresas e seus índices de satisfação, o que pode ajudar o consumidor a tomar decisões mais conscientes na hora de realizar suas compras.

Os órgãos de defesa do consumidor e a gestão da plataforma trabalham juntos na análise estratégica da base de dados gerada pelas reclamações dos consumidores, a fim de aprimorar as políticas públicas do setor e beneficiar toda a sociedade.

⁸² Exemplo disso é o PROCON-SP. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/>

4.2. Análise comparativa com o modelo da União Europeia

Uma vantagem da RLL em relação ao consumidor.gov é a sua abrangência em diversos países europeus, o que permite que os consumidores que compram produtos ou serviços em outro país possam registrar suas reclamações e obter uma solução mais rápida e eficaz.

Por outro lado, o consumidor.gov é uma iniciativa do governo brasileiro, o que pode trazer uma maior confiança por parte dos consumidores em relação à sua utilização e resultados.

No geral, ambos os sistemas têm suas vantagens e desvantagens e a escolha de qual utilizar dependerá da região em que o consumidor está localizado e das particularidades do problema em questão.

Em seu estudo, Fernanda Bragança faz uma comparação entre os dados disponibilizados no repositório do consumidor.gov, elaborado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e no relatório da Comissão Europeia sobre o funcionamento da RLL:

“Este estudo sobre a eficiência considera os índices mais recentes consolidados quanto a três elementos: o número de acessos, percentual de casos resolvidos e a organização do sistema de proteção. As informações compiladas mais atualizadas do consumidor.gov, que correspondem ao ano de 2017, indicam mais de quatrocentos e setenta mil reclamações, o que representa um aumento de 63% em relação a 2016. Ao total, desde o lançamento da plataforma, já foram registradas mais de novecentos e oitenta mil queixas.

A RLL conta com estatísticas mais atuais do segundo ano de operação da plataforma europeia. Neste período de 2018, foram trinta e seis mil casos, que representaram um crescimento de 50% em relação ao número de reclamações de 2017. Apenas 2% dos mesmos foram encaminhados a centros de solução adequada de conflitos após um acordo entre consumidor e fornecedor. E 81% foram encerrados automaticamente após o prazo de trinta dias estabelecido para que o comprador e o vendedor cheguem a um consenso quanto à entidade competente, como mostra a tabela”⁸³.

⁸³ BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo: um estudo comparado de funcionamento entre o consumidor.gov e a RLL. In: LOURENÇO, Haroldo et al. *Leituras de Solução de Conflitos*, p. 38.

Tabela 2. Análise comparativa do volume de casos recebidos e o percentual dos que foram solucionados

	Último Ano-base compilado	Número de Reclamações no ano	Crescimento em relação ao ano anterior	Percentual de casos resolvidos
Consumidor.gov	2017	470.000	63%	39,36%*
RLL	2018	36.000	50%	Inferior a 2%**

*Este percentual tendo a ser bem mais elevado tendo em vista que das reclamações que foram respondidas pelas empresas (99,52% do total), apenas 60,26% das mesmas foram avaliadas pelos consumidores.

** Como apenas 2% dos casos foram encaminhados à entidades de ADR, a tendência é que o percentual de acordo entre as partes seja inferior a este índice.

Figura 2 - Extrato de tabela do Estudo de BRAGANÇA Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo, p. 38.

“A Comissão europeia aprofundou esses números e realizou uma verificação junto aos consumidores cujas reclamações foram automaticamente encerradas após os trinta dias (81%). Deste segmento, 37% tinham sido contactados com sucesso diretamente pelo comerciante para tentar resolver rapidamente o litígio. O relatório aponta ainda que em 9% do total de queixas os fornecedores desistiram de participar do processo pela plataforma- ma porque optaram por tentar negociar diretamente com o seu cliente”⁸⁴.

Observa-se que o modelo brasileiro é mais simples e direto para resolver a questão, uma vez que a negociação entre as partes ocorre sem custos e sem intermediários. Por outro lado, A RLL, ainda que ofereça um serviço gratuito, encaminha para órgãos de resolução adequada de disputas que tem as suas respetivas taxas. Bragança ainda acrescenta que:

“[N]ão obstante os números sejam muito mais promissores, no Brasil, não há uma clareza sobre as circunstâncias que ensejam a reclamação no órgão responsável. Assim, o consumidor acaba acionando toda a estrutura disponível e mobilizando diferentes servidores e instâncias (desde consumidor.gov, procon até juizado especial) para resolver um único problema. Esta aparente desorganização repercute em ineficiência e no uso desnecessário do sistema”⁸⁵.

Uma iniciativa que melhorou este quadro foi a integração realizada entre as plataformas consumidor.gov e a de processo eletrónico, através de um acordo de cooperação técnica entre o SENACON e o Conselho Nacional de Justiça. Assim, o

⁸⁴ BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo: um estudo comparado de funcionamento entre o consumidor.gov e a RLL, p. 38

⁸⁵ BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. *Op. Cit.*, p. 39.

consumidor quando recorre ao Judiciário é orientado a abrir primeiramente um processo contra a empresa na plataforma do consumidor.gov.

O modelo europeu, por sua vez, leva vantagem por ser uma estrutura mais bem definida para recebimento das reclamações de litígios de consumo. Uma vez que os casos direcionados à RLL são mais delimitados, o consumidor está mais esclarecido sobre o direcionamento de suas queixas. A tabela abaixo traz um quadro comparativo entre as plataformas brasileira e europeia sob 3 índices: os resultados de números de acessos, percentual de questões resolvidas e a organização do sistema de proteção ao consumidor:

Tabela 3. Checklist comparativo da eficiência das duas plataformas

	Número de acessos	Percentual de casos resolvidos	Organização do sistema de proteção ao consumidor
Consumidor.gov	√	√	
RLL			√

Figura 3 - Extrato de tabela do Estudo de BRAGANÇA Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo, p. 39.

Capítulo 5

5. Dados coletados da plataforma ODR

Existem relatórios e estatísticas disponíveis sobre o funcionamento da plataforma de RLL. A Comissão Europeia publica regularmente relatórios que incluem informações sobre o número de queixas recebidas, os tipos de litígios mais comuns, os setores de atividade mais afetados, entre outras informações relevantes.

Além disso, a plataforma de RLL também inclui uma seção de estatísticas que pode ser consultada pelos pontos de contato de RLL. Essas estatísticas fornecem informações detalhadas sobre o desempenho da plataforma, incluindo o número de casos recebidos, o tempo médio de resposta, o número de casos resolvidos, entre outras informações.

Esses relatórios e estatísticas são importantes para avaliar o desempenho da plataforma de RLL e identificar áreas em que podem ser feitas melhorias. Também ajudam a identificar tendências e problemas comuns, o que pode ser útil para aprimorar as políticas de proteção ao consumidor em toda a União Europeia

5.1. Estatísticas

No que toca às estatísticas, a plataforma ODR⁸⁶, traz três índices para análise, apresentados com grafismos diferenciados, a fim de expor com algum grau de precisão os elementos que fazem parte da plataforma: as reclamações por país, a sua proporção percentual e os sectores com mais reclamações.

1. Número de reclamações por país

⁸⁶ Informações obtidas através do portal da Comissão Europeia sobre a Resolução de Litígios em Linha – ODR. Disponível em: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.statistics.show>

		Country of trader																											TOTAL										
#		🇸🇪	🇧🇪	🇨🇪	🇩🇪	🇩🇰	🇪🇸	🇫🇮	🇫🇷	🇮🇹	🇵🇹	🇨🇾	🇨🇷	🇨🇮	🇨🇿	🇩🇪	🇩🇰	🇪🇸	🇫🇮	🇫🇷	🇮🇹	🇵🇹	🇨🇾	🇨🇷	🇨🇮	🇨🇿	🇩🇪	🇩🇰	🇪🇸	🇫🇮	🇫🇷	🇮🇹	🇵🇹	🇨🇾	🇨🇷	🇨🇮	🇨🇿	TOTAL	
507		11	3	15	18	1517	20	2	91	17	39	10	4	307	69	1	52	2	5	59	2	18	153	3	21	15	4	30	5	4									3004
34		1282	10	3	20	475	21	12	160	9	500	15	4	222	246	6	55	1	8	96	8	2	1024	5	22	37	13	49	9	4									4352
19		14	772	9	11	139	3	-	48	7	32	29	1	581	60	1	51	-	6	12	3	30	113	2	36	3	89	6	1	8								2086	
7		10	3	57	2	74	-	-	18	2	7	30	-	139	17	-	11	1	2	13	1	4	28	-	8	-	14	3	-	-								451	
27		8	10	2	362	147	6	1	20	3	14	10	1	274	58	1	20	1	6	40	4	2	96	6	24	10	4	24	14	19								1214	
720		151	28	81	143	27264	174	80	904	177	640	108	17	926	706	23	403	8	59	754	21	137	1744	33	270	80	41	416	23	31								36162	
19		8	7	4	9	178	254	6	34	1	27	5	1	91	51	-	22	-	3	23	4	2	82	19	10	8	2	62	3	-								935	
3		2	1	3	9	74	4	161	57	13	17	6	1	50	16	-	18	1	23	8	28	4	53	8	15	5	-	18	-	2								600	
91		84	13	25	118	1547	47	22	10601	97	899	88	10	705	840	16	350	6	21	792	26	53	1362	85	63	348	22	237	33	5								18606	
14		7	4	5	11	173	9	7	23	106	13	4	1	37	28	-	4	1	5	15	5	31	53	21	5	13	-	45	1	-								641	
170		688	30	44	470	2426	57	31	1768	120	10871	132	12	455	739	16	593	5	57	748	14	37	1163	70	104	548	27	247	24	14								21680	
22		16	38	30	15	236	6	4	83	6	71	763	-	131	119	1	74	-	6	21	9	27	135	5	33	10	17	23	4	7								1912	
10		8	2	3	15	118	3	2	39	5	12	8	259	85	29	-	18	-	6	6	1	5	50	4	14	7	2	3	11	7								732	
30		19	33	8	76	232	3	-	49	1	31	13	5	2749	103	1	38	-	3	45	7	18	171	7	114	10	409	18	22	156								4371	
32		13	5	5	11	153	15	-	117	7	40	24	2	77	1025	5	33	-	10	40	8	17	128	7	16	15	8	39	3	-								1855	
-		1	-	-	1	5	1	1	2	-	-	-	-	2	37	3	4	7	-	2	1	1	1	1	1	1	2	-	4	-	-							77	
75		58	25	44	52	1174	16	12	1725	40	312	44	10	1634	1178	7	7180	6	21	1172	15	65	720	45	29	56	34	144	20	5								15918	
-		-	-	-	1	9	-	-	1	1	2	-	-	5	1	-	1	8	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-									33
8		6	1	4	13	76	8	7	19	1	12	2	2	205	54	2	23	1	681	10	36	1	63	8	33	8	-	18	1	1								1304	
7		15	1	1	3	99	4	14	20	5	45	8	-	43	26	-	15	-	2	49	1	-	21	1	1	7	2	12	-									402	
6		-	3	2	4	69	3	12	12	2	10	2	1	124	27	-	21	-	13	8	105	4	18	1	5	2	2	14	1	1								472	
5		2	1	3	2	38	2	-	19	-	7	-	-	38	26	-	12	-	1	13	-	43	23	1	5	2	-	3	-									246	
44		90	4	5	16	424	40	1	122	5	88	13	1	278	133	1	50	-	9	138	5	18	2883	7	18	31	6	75	2	2								4509	
18		2	1	4	2	80	45	7	20	1	13	4	2	138	16	-	7	-	4	12	1	8	46	133	11	4	2	117	1	-								699	
29		16	12	33	30	790	24	15	106	3	69	20	3	2856	214	1	57	-	11	942	13	18	352	8	3126	28	12	99	6	14								8907	
23		32	5	10	48	457	10	9	1644	19	328	26	2	143	191	2	103	-	9	73	8	14	287	6	22	2286	9	30	8	7							5811		
32		30	69	14	38	277	8	3	106	11	83	37	-	1589	107	4	105	1	9	75	6	20	209	14	139	11	1264	16	17	16							4310		
53		7	1	6	10	251	81	9	61	3	36	15	1	216	65	1	21	-	6	18	7	34	110	41	17	9	2	318	2	3							1404		
8		1	5	2	3	103	-	2	26	-	9	7	7	53	6	-	15	-	1	6	2	2	35	1	9	1	4	3	51	3							365		
10		6	4	3	55	64	2	4	26	-	8	2	-	166	30	-	4	-	12	-	7	39	4	13	2	1	5	4	111								582		
TOTAL	202	2587	1091	425	1568	38669	866	424	17921	662	14235	1425	349	14354	6183	93	9363	42	987	5202	341	622	11166	546	4184	3558	1990	2078	266	420							143640		

Figura 4 - Análise da plataforma ODR

Observa-se com o gráfico da figura 4, que a Alemanha foi o país que mais teve reclamações processadas na plataforma. Num total de 38669 demandas, ela foi acionada como comerciante e em 36162 ela participou como consumidora.

Ainda, a Alemanha ocupa a liderança em termos de números de demandas dentro do próprio país. Isso porque houve um total de 27.264 demandas em que comerciantes e consumidores do próprio país demandaram juntos na plataforma.

A França segue em segundo lugar. Um total de 10.871 demandas em que comerciantes e consumidores do próprio país demandaram juntos. Em 21680 demandas ela entrou como consumidora e em 13235 ela entrou como comerciante.

Em contrapartida, Liechtenstein apresentou apenas 33 queixas na plataforma no papel de consumidor. E a Islândia aparece logo em seguida, com apenas 77 reclamações, nesse mesmo papel. Já como comerciantes, Liechtenstein apresentou apenas 42 queixas na plataforma e a caces sada Islândia aparece logo em seguida, com apenas 93 demandas.

Com comerciantes e consumidores do próprio país Liechtenstein apresentou 8 demandas, ao passo que a Islândia foi o país que menos teve demandas internas, com apenas 4.

2. Percentagens de reclamações nacionais e transfronteiriças

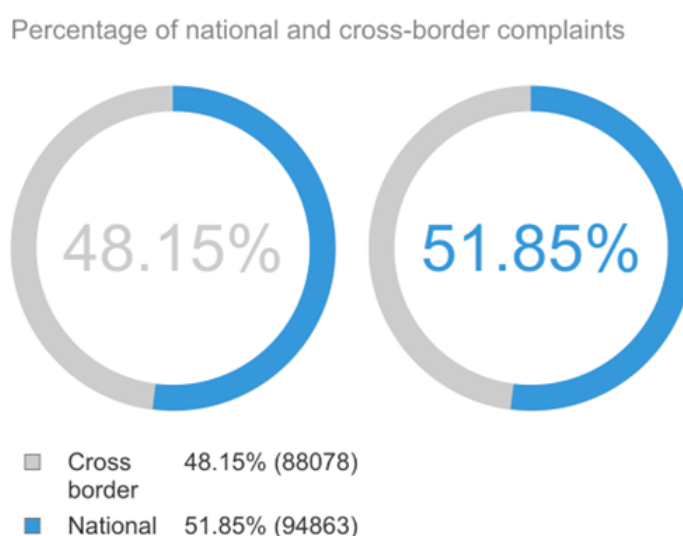


Figura 5 - Percentagens de reclamações

O segundo gráfico apresenta a percentagem de demandas nacionais x as transfronteiriças.

Do total de demandas que a plataforma ODR acolheu, 51, 85% foram nacionais (demandante e demandado do mesmo país), o que em termos numéricos equivale a um total de 94863 demandas. Já as transfronteiriças ocuparam 48, 15% do total, equivalendo a 88078 demandas.

3. Os 10 setores mais reclamados



Figura 6 - Setores com mais reclamações

O terceiro gráfico engloba os setores que receberam mais reclamações na plataforma ODR.

As demandas aéreas ocuparam o maior número de queixas (18, 15%). Seguidas por vestuário (9, 54%) e informática (6,6%).

Já os serviços de telefonia móvel ocuparam apenas 1, 95% desse total.

5.2. Relatórios

Cumprindo com o que preconiza o artigo 21.º do Regulamento de Resolução de Litígios Online (ODR) n.º 524/2013/UE, os relatórios trazidos no website da plataforma ODR dispõem sobre o funcionamento da plataforma relativamente a todos os novos casos e visitas efetuados entre os anos de 2017 e 2020.

A plataforma ODR fornece um meio amigável para os consumidores apresentarem reclamações a um comerciante relacionadas a uma compra *online*. Contém um registo multilingue de 468 organismos de Resolução Alternativa de Litígios (ADR) de qualidade atualmente ativos em toda a União, Liechtenstein e Noruega. Também oferece informações sobre outras possibilidades de reparação do consumidor. 2020 foi o último ano em que a plataforma ODR esteve acessível para a resolução de disputas por entidades ADR estabelecidas no Reino Unido e para disputas envolvendo consumidores ou comerciantes do Reino Unido.

No que toca aos relatórios, faremos uma análise destes, a partir dos dados oficiais apresentados pela União Europeia⁸⁷.

Após esta análise, faremos uma comparação entre os anos de 1997 e 2020 para se observar o avanço da plataforma ODR, as principais mudanças ocorridas em números e estatísticas, o grau de efetividade e as falhas ainda presentes na plataforma

5.2.1. Relatório de 2017

A Comissão Europeia reconhece, a importância de facilitar o comércio eletrónico transfronteiriço para pequenas e médias empresas e aumentar a confiança dos consumidores no processo de compras on-line, como parte da sua estratégia do Mercado Único Digital (DSM). O acesso a mecanismos eficientes e eficazes de reparação, por meio de procedimentos alternativos de resolução de disputas, é fundamental para atingir esse objetivo.

De acordo com o Painel de Avaliação das Condições do Consumidor de 2017 (*Consumers conditions scoreboard 2017*), a confiança dos consumidores no comércio eletrónico tem aumentado, o que é um desenvolvimento significativo, já que a falta de confiança tem sido a principal barreira para o comércio eletrónico transfronteiriço.

Conforme já falado, em 2013, a UE adotou um quadro legal abrangente sobre Resolução Alternativa de Litígios (ADR) e Resolução de Litígios Online (ODR), que entrou em vigor em 2016, a fim de permitir recursos extrajudiciais facilmente acessíveis e eficientes para disputas de consumo.

A plataforma de Resolução de Litígios Online (ODR) é um recurso importante que contribui para fortalecer a confiança dos consumidores e comerciantes nas compras e negociações on-line. A plataforma canaliza reclamações para entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) que foram notificadas à Comissão pelas autoridades nacionais após avaliação positiva de sua conformidade com os requisitos de qualidade exigidos no quadro jurídico ADR/ODR. Os consumidores podem resolver disputas com

⁸⁷ Disponível em: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>

comerciantes de maneira simples, rápida e econômica, enquanto os comerciantes evitam processos judiciais dispendiosos e mantêm boas relações com os clientes.

A Comissão Europeia, assim, emitiu uma Comunicação que cumpre a obrigação prevista no artigo 21.º do Regulamento ODR de informar sobre o funcionamento da plataforma ODR. A Comunicação descreve as etapas tomadas para o estabelecimento da plataforma ODR, fornece uma visão geral de seu primeiro ano de operação e descreve as ações planejadas pela Comissão para garantir o bom funcionamento contínuo da plataforma e aumentar ainda mais sua contribuição para o desenvolvimento do Mercado Único Digital.

Reclamações apresentadas na plataforma ODR no primeiro ano de implementação, após análise da Comissão de um conjunto de dados completo relativo a todas as reclamações apresentadas na plataforma entre 15 de fevereiro de 2016 e 15 de fevereiro de 2017.

Durante esses 12 meses cobertos pelo relatório, nota-se que a plataforma ODR foi bastante utilizada pelos consumidores e empresas da UE, com cerca de 1,9 milhão de visitantes. Ou seja, a plataforma atingiu um número considerável de cobertura e aceitação.

Em média, o site recebeu mais de 160.000 visitantes únicos e mais de 2.000 reclamações foram enviadas por mês, em média. Durante o período analisado, mais de 24.000 reclamações foram registradas na plataforma. Houve um aumento regular nas reclamações apresentadas por mês, com um pico em dezembro de 2016 e janeiro de 2017, que corresponde a um aumento sazonal nas compras *online*.

É importante notar que esses dados se referem apenas às reclamações geradas no fluxo de trabalho da plataforma e não incluem as reclamações recebidas diretamente pelas entidades de ADR fora da plataforma. No entanto, esses dados indicam que a plataforma ODR é uma ferramenta valiosa para a resolução de litígios de consumo entre as partes da União Europeia⁸⁸.

⁸⁸ European Commission. Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on *online* dispute resolution for consumer disputes.

Complaints submitted per month

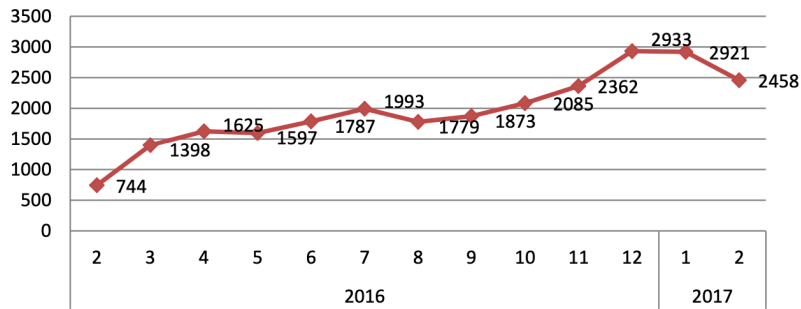


Figura 7 - Reclamações submetidas por mês

A distribuição geográfica das reclamações nos 10 principais Estados-Membros é apresentada no quadro abaixo⁸⁹:

Number of complaints made in top 10 countries

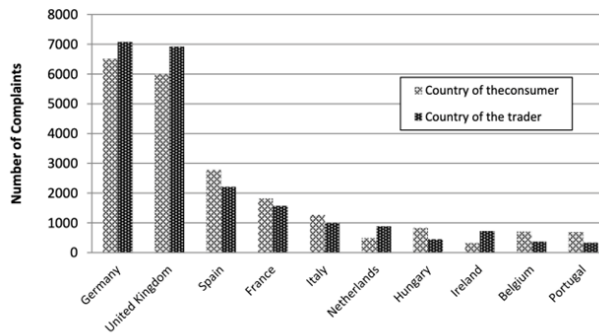


Table 2

Figura 8 - Reclamações por país

Overview of disputes in the ODR platform during the first year of operation:

- The most complained about sectors were consumer clothing and footwear (11.5%), airline tickets (8.5%), and information and communication technology goods (8%) which also represent the main e-commerce sectors in EU⁸.
- The main reasons why consumers complained were linked to problems with the delivery of the goods (21%), followed by non-conformity with the order (15%) and problems with defective goods (12%).
- 1/3 of complaints related to a cross-border issue.
- Germany and UK, where the proportion of e-shoppers is the highest in EU⁹, are the two countries where most complaints have been lodged and also where most traders concerned are located.

Figura 9 - Análise da plataforma ODR

⁸⁹ European Commission. Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on *online* dispute resolution for consumer disputes.

Uma análise detalhada do ciclo de vida da reclamação na plataforma, conforme mostrado na tabela abaixo, revela que em um número considerável de casos (85% das reclamações) foram encerradas automaticamente no prazo de 30 dias corridos após o envio (ou seja, prazo para o consumidor e o comerciante chegar a acordo sobre um organismo ADR competente).

A fim de compreender o significado destes dados e avaliar o interesse dos comerciantes nos procedimentos de RAL, a Comissão realizou um inquérito específico para obter feedback dos consumidores cujo caso foi automaticamente encerrado. O inquérito revelou que, embora um grande número de comerciantes não tenha continuado a utilizar a plataforma ODR, 40% dos consumidores que apresentaram uma reclamação na plataforma ODR que foi encerrada automaticamente após 30 dias foram contactados diretamente pelo comerciante para resolver o problema sem qualquer progressão da reclamação na plataforma. Assim, mesmo nestes casos, há que reconhecer que a plataforma ODR ajuda os consumidores e comerciantes a resolverem os seus litígios, uma vez que o simples recurso dos consumidores à plataforma ODR tem um efeito preventivo sobre os comerciantes mais propensos a resolver rapidamente o litígio sem a reclamação a uma entidade de resolução de litígios através do fluxo de trabalho da plataforma ODR.

Também existem razões técnicas para a falta de capacidade de resposta dos comerciantes na plataforma. Por exemplo, quando uma reclamação é enviada contra um comerciante pela primeira vez e o comerciante ainda não está registrado na plataforma, a notificação automática pode chegar a um endereço de e-mail incorreto. Outras razões podem ser que a origem da mensagem de notificação não é clara para os comerciantes ou que a notificação termina na pasta de spam da caixa de correio do comerciante e permanece não lida. A Comissão desenvolveu medidas técnicas para atenuar estas deficiências técnicas e os subseqüentes efeitos negativos após a conclusão da análise estatística em julho de 2017.

9% das reclamações não foram encerradas automaticamente pelo sistema, mas foram recusadas pelo comerciante. No entanto, em 2/3 destes casos, os comerciantes indicaram que contactaram diretamente com o consumidor e resolveram o problema ou tencionam fazê-lo (cerca de 6% do total de reclamações apresentadas).

Para 4% das reclamações apresentadas, os dados mostram que ambas as partes usaram a possibilidade de desistir do procedimento antes de concordarem em usar um organismo de RAL específico.

Finalmente, apenas 2% das reclamações foram submetidas a um órgão de RAL específico. No entanto, em cerca de metade destes casos, os organismos de RAL recusaram-se a tratar do caso por motivos processuais, tais como incompetência ou falha do consumidor em tentar contactar primeiro o comerciante. Além disso, consumidores ou comerciantes, em alguns casos, desistiram do procedimento antes de sua conclusão. Isso explica por que o procedimento ADR alcançou um resultado final em menos de 1% dos casos. No entanto, em 2/3 desses casos o resultado final foi alcançado no prazo de 90 dias⁹⁰.

The complaints life-cycle

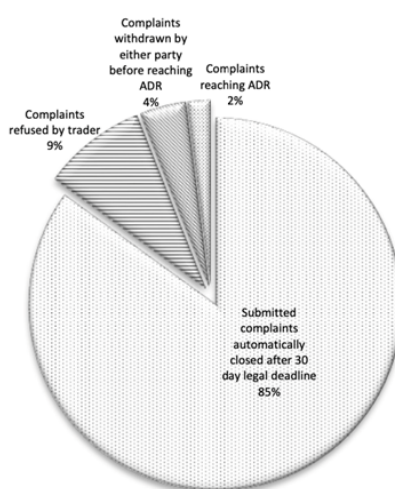


Figura 10 - O ciclo de vida das reclamações

5.2.1.1. Desempenho da plataforma ODR

O número significativo de reclamações e a aceitação da plataforma ODR em todos os Estados-Membros são elementos muito positivos que mostram que a plataforma ODR foi bem recebida e é considerada uma ferramenta útil pelos consumidores. Uma pesquisa de feedback do usuário realizada em julho e agosto de 2017 indicou que 71% dos visitantes da plataforma ODR a consideraram útil.

⁹⁰ European Commission. Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on *online* dispute resolution for consumer disputes.

Adicionalmente, a informação disponível revela que 44% dos casos apresentados foram resolvidos bilateralmente fora da plataforma⁹¹.

ODR platform achievements:

- Very high level of consumer visits: the platform received an average of over 160,000 unique visitors per month.
- Large number of complaints submitted: over 2000 complaints per month on average.
- About 44% of the overall number of complaints was solved in successful bilateral negotiation between traders and consumers.

Figura 11 - Logros da plataforma ODR

5.2.1.2. Conclusões do relatório:

Em geral, a Comissão considerou que a plataforma ODR é uma ferramenta útil para os consumidores e comerciantes resolverem litígios *online* de forma mais eficiente e acessível.

As principais funções da plataforma funcionam corretamente, ela funciona como uma ferramenta de TI interativa multilíngue baseada na Web, fornece um meio amigável para apresentar reclamações on-line, contém um registro multilíngue de entidades de RAL e oferece informações sobre reparação de consumidores. No entanto, é sobretudo pelos seus efeitos de incentivo que contribui para a resolução de casos fora da plataforma.

Embora haja espaço para melhorias na participação dos comerciantes e na comunicação sobre as opções de resolução de litígios disponíveis para os consumidores, a plataforma ODR já teve um impacto positivo na resolução de litígios fora da plataforma. A Comissão planeja trabalhar com as autoridades nacionais para melhorar o cumprimento dos comerciantes em ligar à plataforma ODR em seus sites, incentivar os comerciantes a cooperar mais na plataforma e melhorar a interface e as mensagens da plataforma. Além disso, a Comissão lançará atividades de comunicação para promover a plataforma ODR entre os consumidores e comerciantes e continuará a apoiar a plataforma ODR por meio do instrumento financeiro Connecting Europe Facility (CEF Telecoms) para manter a plataforma e melhorar sua interoperabilidade com outros sistemas de reclamações dos comerciantes.

⁹¹ European Commission. Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on *online* dispute resolution for consumer disputes.

5.2.2. Relatório de 2021⁹²

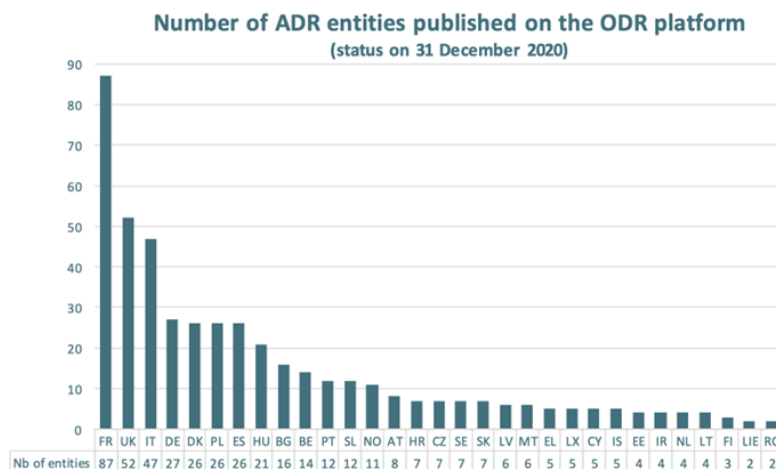


Figura 12 - Entidades presentes na plataforma ODR

A plataforma teve 3,3 milhões de visitantes únicos em 2020, uma média de 275.000 visitantes únicos por mês



Figura 13 - Número de visitantes ocasionais em 2020

Os dados mostram que houve um aumento significativo no número de visitas à plataforma ODR em 2020, especialmente nos primeiros meses da pandemia COVID-19, quando as medidas de confinamento foram introduzidas em muitos países. O aumento pode ser atribuído, em parte, ao aumento do comércio eletrônico e ao fato de que os consumidores estavam buscando soluções para problemas concretos *online*. É interessante notar que a funcionalidade de "autoteste" introduzida em 2019 foi útil para

⁹² Disponível em: https://commission.europa.eu/document/0233fd66-17b7-4405-9ff3-bf1f22856614_en

os consumidores, pois os visitantes às páginas do autoteste e do formulário de reclamação foram as que mais cresceram. Esses dados indicam que a plataforma ODR está se tornando cada vez mais popular e relevante para os consumidores europeus que buscam resolver conflitos de consumo *online*.



Figura 14 - Elementos visualizados na plataforma ODR

É interessante notar que, embora o número de visitantes à plataforma ODR tenha aumentado significativamente em 2020, apenas uma pequena proporção deles apresentou uma reclamação finalizada (17 461). Em vez disso, muitos visitantes (30.319) optaram por enviar solicitações de negociações diretas com os comerciantes antes de apresentar uma reclamação oficialmente. Esse novo módulo foi introduzido em meados de 2019: os consumidores têm a opção de compartilhar uma minuta de reclamação com um comerciante antes de apresentá-la oficialmente, para tentar resolver a disputa diretamente. Isso pode indicar que os consumidores estão mais dispostos a tentar resolver disputas diretamente com os comerciantes antes de recorrer a um processo formal de resolução de disputas.

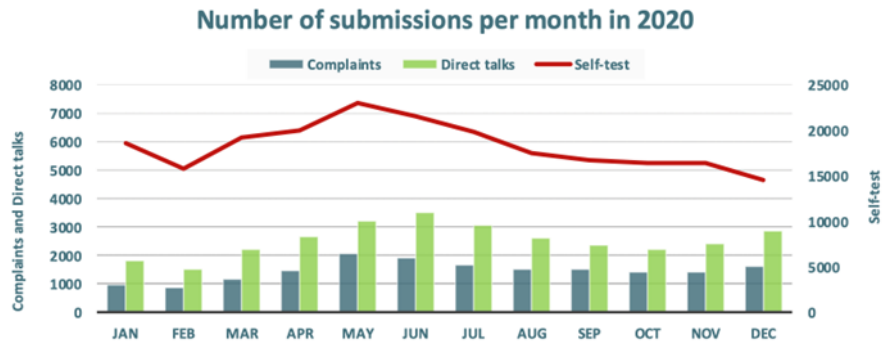


Figura 15 - Número de reclamações por mês em 2020

Uma em cada quatro reclamações na plataforma ODR está relacionada a companhias aéreas (presumivelmente relacionadas a cancelamentos de voos). Houve um aumento significativo nas disputas sobre peças de reposição e acessórios para veículos. 77% dessas disputas parecem estar relacionadas a um problema específico enfrentado por muitos consumidores em relação a um determinado comerciante



Figura 16 - Os setores da indústria de retalho com mais reclamações em 2020, comparado com 2019

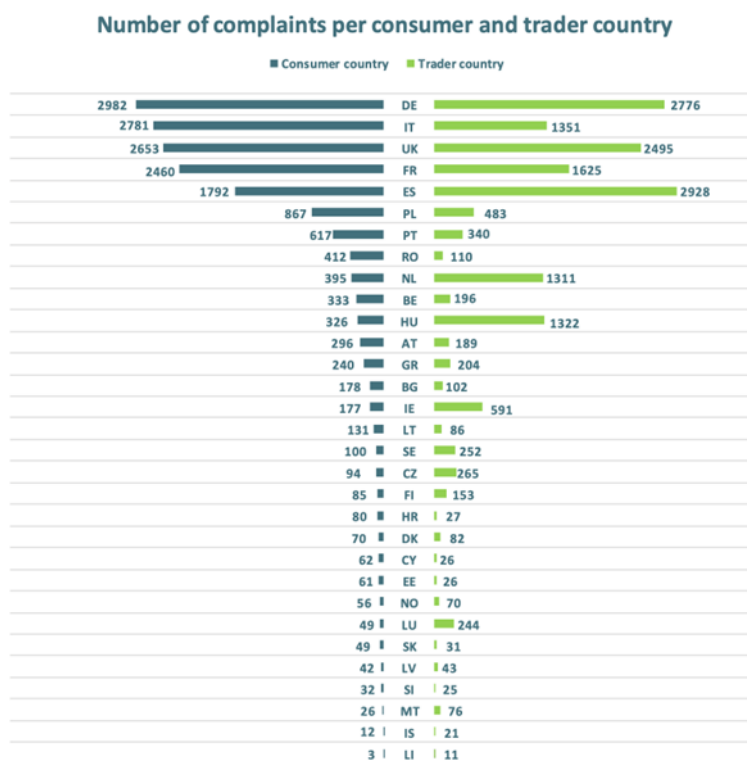


Figura 17 - Número de reclamações por consumidor e por país

50% das reclamações na plataforma ODR são transfronteiriças, o que se reflete claramente no gráfico acima, pois para alguns países existe uma grande diferença entre o número de reclamações por país do consumidor ou do comerciante.

89% das as reclamações formalmente lançadas na plataforma foram automaticamente encerradas após o prazo legal de 30 dias para que o comerciante eventualmente aceite dar seguimento a um procedimento de RAL.

6% foram recusados pelo comerciante e 4% retirados pelo consumidor. Como resultado, apenas 1% das reclamações chegaram a um órgão de RAL. No entanto, em uma pesquisa com todos os consumidores que iniciaram uma reclamação (ou conversas diretas), 20% dos entrevistados afirmam que sua disputa foi resolvida na plataforma ou fora da plataforma, e outros 19% responderam que continuam a discutir com o comerciante

5.3. Análises e Críticas

A plataforma RLL avançou no período estudado. Em 2017, podemos notar que a plataforma teve cerca de 1,9 milhão de visitantes. Ou seja, a plataforma atingiu um número considerável de cobertura e aceitação. Naquela altura, o site recebeu mais de 160.000 visitantes únicos e mais de 2.000 reclamações foram enviadas por mês, em

média. Em 2020, por sua vez, a plataforma teve 3,3 milhões de visitantes únicos em 2020 e uma média de 275.000 visitantes únicos por mês.

É interessante notar que, embora o número de visitantes à plataforma ODR tenha aumentado significativamente em 2020, apenas uma pequena proporção deles apresentou uma reclamação finalizada (17 461). Em vez disso, muitos visitantes (30.319) optaram por enviar solicitações de negociações diretas com os comerciantes antes de apresentar uma reclamação oficialmente.

Com a introdução do novo módulo introduzido em meados de 2019 em que os consumidores tiveram a opção de compartilhar uma minuta de reclamação com um comerciante antes de apresentá-la oficialmente, para tentar resolver a disputa diretamente, notou-se que os consumidores estão mais dispostos a tentar resolver disputas diretamente com os comerciantes antes de recorrer a um processo formal de resolução de disputas.

Ainda, os dados coletados mostram que houve um aumento significativo no número de visitas à plataforma ODR em 2020, especialmente nos primeiros meses da pandemia COVID-19, quando as medidas de confinamento foram introduzidas em muitos países. O crescimento pode ser atribuído, em parte, ao aumento do comércio eletrônico e ao fato de que os consumidores estavam buscando soluções para problemas concretos *online*.

Do total de demandas apresentadas na plataforma, em 2017 apenas 2% das reclamações foram submetidas a um órgão de RAL específico. No entanto, em cerca de metade destes casos, os organismos de RAL recusaram-se a tratar do caso por motivos processuais, tais como incompetência ou falha do consumidor em tentar contactar primeiro o comerciante. Além disso, consumidores ou comerciantes, em alguns casos, desistiram do procedimento antes de sua conclusão. Assim, o procedimento ADR alcançou um resultado final em menos de 1% dos casos. No entanto, em 2/3 desses casos o resultado final foi alcançado no prazo de 90 dias.

Já em 2020, apenas 1% das reclamações chegaram a um órgão de RAL. No entanto, em uma pesquisa com todos os consumidores que iniciaram uma reclamação (ou conversas diretas), 20% dos entrevistados afirmam que sua disputa foi resolvida na plataforma ou fora da plataforma, e outros 19% responderam que continuavam a discutir com o comerciante.

Assim, em que pese os avanços da plataforma em números estatísticos, o grau de efetividade para uma reclamação chegar a um órgão RAL ainda não passou de 1% durante todo período estudado. Mas, em se tratando de eficácia para dissolução da disputa, os números cresceram para 20%, uma vez que, os consumidores passaram a

resolver as disputas diretamente com os comerciantes antes de recorrer a um processo formal de resolução de disputas.

Cátia Marques Cebola explica que uma das maiores fragilidades da plataforma RLL está no fato de que “o Regulamento RLL não prevê um critério subsidiário para a situação em que consumidor e agente económico não obtenham acordo relativamente à entidade de RAL competente.”⁹³

Desse modo, se uma das partes não concordar com a escolha da entidade de RAL feita pela outra parte, e não houver um consenso entre elas sobre a escolha, a queixa terá que ser abandonada.

Para Cátia Marques Cebola:

“no âmbito de conflitos transfronteiriços, pertencendo o consumidor e o agente económico a estados-membros distintos, auguramos que seja elevada a potencialidade de desacordo quanto à entidade de RAL competente, uma vez que cada sujeito tenderá a escolher entidades do seu próprio país. A relutância para permitir que seja uma entidade de RAL estrangeira a resolver o conflito pode ser alta”⁹⁴.

Ainda, sugere a autora que para solucionar tal problema:

“poder-se-ia ter consagrado como critério subsidiário, em caso de desacordo entre as partes, a nomeação da entidade de RAL que tenha sido escolhida pelo consumidor, à luz da regra prevista em matéria de contratos de consumo quanto à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial, plasmada na seção 4 do Regulamento (UE) 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho²⁷, de 12 de dezembro”⁹⁵.

De fato, o Regulamento RLL não prevê um critério subsidiário para a situação em que consumidor e agente económico não obtenham acordo em relação à entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) competente. Isso significa que, se uma das partes recusar a entidade de RAL escolhida pela outra e não houver consenso sobre a questão, a queixa pode não ser resolvida pela RAL e ter que ser abandonada.

Essa limitação pode ser uma desvantagem da plataforma RLL, especialmente em casos em que as partes não conseguem chegar a um acordo sobre a escolha da entidade de RAL competente. No entanto, é importante notar que existem outras formas de resolver disputas, como a mediação, negociação direta ou até mesmo a resolução judicial, se necessário.

⁹³ CEBOLA, Cátia Marques. Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, 2016, junho, vol. V, n.º 22, pp. 69-70.

⁹⁴ CEBOLA, Cátia Marques. Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal, p. 70.

⁹⁵ CEBOLA, Cátia Marques. *Op. Cit.*, p. 70.

Embora a plataforma tenha muitos aspectos positivos, existem algumas críticas que podem ser feitas em relação a ela:

1. Falta de acessibilidade: A plataforma pode não ser acessível para todas as pessoas, especialmente para aquelas que têm pouca experiência em tecnologia ou não têm acesso a uma conexão de internet rápida e confiável.
2. Limitações técnicas: A plataforma pode não ser capaz de lidar com casos complexos que exigem uma análise mais aprofundada ou envolvem uma grande quantidade de informações.
3. Falta de interação humana: A resolução de disputas é muitas vezes um processo emocional e complexo, que pode exigir a interação humana. Embora a RLL possa fornecer um ambiente seguro e controlado para a resolução de disputas, alguns usuários podem sentir falta da interação face a face com um mediador ou árbitro.
4. Desconfiança na imparcialidade: Alguns usuários podem questionar a imparcialidade da plataforma e sua capacidade de fornecer decisões justas e imparciais, especialmente em casos envolvendo grandes corporações ou organizações governamentais.
5. Falta de privacidade: Embora a plataforma possa fornecer um ambiente seguro e controlado para a resolução de disputas, alguns usuários podem se preocupar com a privacidade de suas informações pessoais e empresariais.

Em resumo, a plataforma RLL pode ser uma opção atraente para resolver disputas de forma *online*, mas é importante estar ciente de suas limitações e considerar cuidadosamente se é a opção certa para cada caso específico

Conclusão

Em Portugal, a resolução de litígios de consumo e a proteção do consumidor têm sido áreas de crescente importância e evolução nas últimas décadas. Este estudo permitiu analisar a complexidade e a interconexão de vários fatores que moldam o ambiente jurídico e regulatório que visa proteger os direitos dos consumidores e facilitar a resolução eficiente de conflitos.

A harmonização das leis e regulamentos de proteção do consumidor ao nível da União Europeia é um facto assinalável, sendo necessária uma implementação eficaz a nível nacional da legislação vigente, além dos esforços de publicidade institucional com vista à conscientização dos consumidores sobre seus direitos, sem esquecer os meios judiciais e de resolução alternativa de litígios, que devem ser céleres e com maior eficácia, de modo a serem mais acessíveis e transparentes.

Os resultados deste estudo permitiram expandir o conhecimento relacionando os meios de resolução de litígios numa relação jurídica focada no consumo, tendo como base os dados apresentados pelas instituições europeias e portuguesas. Sem prejuízo destes resultados, o progresso e esforço contínuo para aprimorar a proteção do consumidor em Portugal, bem como a necessidade de um diálogo constante entre todas as partes interessadas, incluindo governo, empresas e organizações de consumidores, deve ser incentivada, para uma maior segurança jurídica. À medida que a economia digital e as transações *online* continuam a crescer, a proteção do consumidor enfrenta novos desafios, e é fundamental adaptar as estratégias e regulamentações existentes para lidar com essas mudanças.

A proteção do consumidor e a resolução de litígios de consumo são pilares essenciais para garantir a confiança dos consumidores no mercado e promover relações comerciais justas e transparentes. Tendo em conta o papel de Portugal na União Europeia, é vital que os esforços continuem a ser feitos para melhorar a legislação, aumentar a conscientização e garantir que os consumidores tenham acesso eficaz a mecanismos de resolução de litígios justos e eficientes, com o objetivo principal de um compromisso contínuo com a proteção do consumidor em Portugal.

Bibliografia

ANDRIGHI, Fátima Nancy. *Os métodos alternativos de resolução de litígios e o direito da internet: perspectivas no Brasil*. Palestra proferida na Conferência Interamericana de Arbitragem Direito na Internet, promovida pelo Instituto Arbitr e Instituto Brasileiro de Política, Direito e Informática. Recife, 2005.

ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli; FUJITA, Máira de Oliveira Lima Ruiz. Meios de solução digital de conflitos—*Online Dispute Resolution (ODR)*. *Revista de Processo, Jurisdição e efetividade e da Justiça*. Belém, 2019, 5.2: 19-35.

BRAGANÇA, Fernanda; BRAGANÇA, Laurinda. Resolução digital de conflitos de consumo: um estudo comparado de funcionamento e eficiência entre o consumidor. gov. br e a RLL. LOURENÇO, Haroldo *et. al.* *Leituras de Solução de conflitos*. Rio de Janeiro: Pembroke Collins, 2019, 30-42. Disponível em: https://www.caedjus.com/wp-content/uploads/2019/12/Leituras_de_solucão_de_conflitos_miolo.pdf

BRAGANÇA, Maria. *O Direito à Informação quanto aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo à Luz do Artigo 18.º da Lei n.º 144/2015*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2017.

CATELLI, Thales Aporta; SILVA, Bruno Tulim; SANTOS, José Eduardo Lourenço dos. A sociedade digital e a resolução de conflitos: análise da Lei 13.994/2020 sob a ótica das transformações digitais e do acesso à Justiça. *Revista da Faculdade de Direito da UFRGS*, 2021, 45: 186-212.

CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2022.

CARVALHO, Jorge Morais. *Os Contratos de Consumo: Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*. Tese de Doutoramento. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2011.

CARVALHO, Jorge Morais. *O Direito Português dos Contratos Eletrônicos. Res Severa Verum Gaudium*. Porto Alegre, 2018, vol. 3, n.º 2.

CARVALHO, Jorge Morais. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo por Entidades Reguladoras. In: Gomes, Carla Amado; Pedro, Ricardo, Saraiva, Rute; Maçãs, Fernanda. *Garantia de Direitos e Regulação: Perspectivas de Direito Administrativo*. Lisboa: AAFDL, 2020.

CASTILLO LÓPEZ, José Manuel. Análisis económico del derecho y resolución alternativa de conflictos de consumo: eficiencia y equidad. *Revista Jurídica Portucalense*. Porto: Universidade Portucalense, 2022, pp. 81–97. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/juridica/article/view/26286>

CEBOLA, Cátia Marques. Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização. *Revista Jurídica Portucalense*, 2022, 23-48.

CEBOLA, Cátia Marques. Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, 2016, junho, vol. V, n.º 22, pp. 23-48.

CEBOLA, Cátia Marques & MONTEIRO, Susana Sardinha. A mediação eletrónica no quadro da «nova» administração da justiça. In J. García González, Á. Alzina Lozano & G. Martín Rodríguez (Dir.). *El derecho público y privado ante las nuevas tecnologías*. Dykinson Ebook, 2020, pp. 624-632.

CEBOLA, Cátia Marques. A Mediação nos Conflitos de Consumo em Portugal. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*. Curitiba, 2014, Vol. IV, n.º 15. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/79119548.pdf>

DIAS, Ana Francisca Pinto. A Resolução de Litígios de Consumo em Linha. O Regulamento (UE) n.º 524/2013 e a Plataforma de RLL. In: MESQUITA, Lurdes Varregoso. *Presente e Futuro do Processo Civil - A Caminho de uma (R)Evolução?* Coimbra: Gestlegal, 2023.

DIAS, Fernanda Maria dos Santos Ferreira. *Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na União Europeia*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade de Lisboa, 2018. Disponível em: <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/16155>

DOTTI, Melina Moreno. Meios alternativos de solução de conflitos para efetividade do acesso à justiça e o Novo Código de Processo Civil (Lei n.º 13.105/2015). 2017.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes, *et al.* *Consumidor. gov. br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, 2019.

FISCHER, Jon. Consumer Protection in The United States And European Union: Are Protections Most Effective Before or After a Sale? *Wisconsin International Law Journal*. University of Wisconsin, 2014, vol. 32, n.º 2, p. 117. Disponível em: https://wilj.law.wisc.edu/wp-content/uploads/sites/1270/2019/09/Fischer_proof.pdf

FONTE, Débora Gouveia da. A desjudicialização por meio das serventias extrajudiciais no Brasil: o sistema multiportas de solução de conflitos como meio de efetivação do princípio constitucional do acesso à justiça. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Direito). Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2022.

FRADE, Catarina. A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento. *Revista Crítica de Ciências Sociais* [Online].

Coimbra: Centro de Estudos Sociais, 2012, n.º 65, p. 110. Disponível em: <http://journals.openedition.org/rccs/1184>; DOI: <https://doi.org/10.4000/rccs.1184>

GOMIDE, Alexandre Junqueira. Direito de Arrependimento nos Contratos de Consumo. Coimbra: Almedina, 2014. ISBN: 978-856-31-8254-8

JUNIOR, Vanderlei Freitas Nascimento. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: *online dispute resolution*. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*, 2017, v. 12, n. 1, p. 265-282.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito*, 2016 v. 3, n. 50, pp. 53-70.

LIMA, Maria Câmara de Oliveira. *Resoluções online de conflitos consumeristas e a efetividade do acesso à justiça*. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito). Maceió: Universidade Federal de Alagoas - Faculdade de Direito de Alagoas, 2020.

MARCHAL ESCALONA, Nuria. La Resolución Alternativa de Litigios en los Servicios Turísticos Contratados por vía Digital en España. *Revista Jurídica Portucalense*. Porto: Universidade Portucalense, 2022, pp. 98–117. Obtido de <https://revistas.rcaap.pt/juridica/article/view/26288>

PINHEIRO, Luís de Lima. Convenção de Arbitragem (aspectos internos e transnacionais). *Revista da Ordem dos Advogados*. Lisboa: Ordem dos Advogados, 2004. Disponível em: <https://portal.oa.pt/publicacoes/revista-da-ordem-dos-advogados-roa/ano-2004/ano-64-vol-i-ii-nov-2004/artigos-doutriniais/luis-de-lima-pinheiro-convencao-de-arbitragem-aspectos-internos-e-transnacionais>

REBELO, Fernanda. O Direito à Informação do Consumidor na Contratação à Distância. In: Grinover, Ada Pellegrini et al. *Liber Amicorum Mário Frota. A Causa dos Direitos dos Consumidores*. Coimbra: Almedina, 2012.

SANCHES, Arantcha de Azevedo, et al. A Tecnologia como Ferramenta de Acesso à Justiça: conciliação *online* e a sua aplicabilidade no campo Jurídico. In: *Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania*. 2021, pp. 526-547.

STADNICK, Tatiana. A resolução alternativa de litígios em linha e o paradigma da justiça eletrônica: reflexões prospectivas acerca do direito do consumo na União Europeia e no Brasil. Dissertação de Mestrado. Braga: Universidade do Minho, 2020.

TAVARES, Lucas Rafael Nogueira. *A Mediação de Conflitos por Meios Eletrônicos Como Forma de Acesso à Justiça*. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito). Paraíba: Universidade Federal da Paraíba, 2019, pp. 103-153.

VASCONCELLOS, Mércia Miranda. Direito Sistêmico: prática sistêmico-fenomenológica como meio alternativo de resolução de conflitos capaz de efetivar a

garantia constitucional do acesso à justiça. *Lex Humana*, 2023, vol. 15, n.º 1, pp. 180-203.

VIANA, Fernando Manuel Martins *A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação: o caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na EU*. Dissertação de Mestrado. Braga: Universidade do Minho, 2015.

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

Documentação Consultada

Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. *Jornal Oficial da União Europeia* C202. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2016-06-07. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=FR>

Constituição da República Federativa do Brasil. Diário Oficial da União. Brasília: Imprensa Nacional, 1988-10-05, p. 1. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=CON&numero=&ano=1988&ato=b79QTWE1EeFpWTb1a>

Decreto de Aprovação da Constituição. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1976-04-10. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>

Directiva 87/102/CEE do Conselho de 22 de Dezembro de 1986. *Jornal Oficial da União Europeia* L 42. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 1987-02-12, pp. 48-53. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A31987L0102>

Directiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008. *Jornal Oficial da União Europeia* L 133. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2008-05-22, pp. 66-92. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0048>

Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 136. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2008-05-24. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0052>

Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 304. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2011-11-22. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>.

Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2013-06-18. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=P>

European Commission. Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European *Online Dispute Resolution* platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on *online* dispute resolution for consumer disputes. Brussels, 2017. Disponível em: https://commission.europa.eu/system/files/2017-12/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf

Lei n.º 24/96. *Diário da República*, Série I-A. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1996-07-31, n.º 176. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1996-34491075>

Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2013-04-19, n.º 77. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/29-2013-260394>

Lei n.º 63/2011. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2011-12-14. Disponível em: https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1579&tabela=leis

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. *Diário da República* – Série I. Lisboa: Imprensa Nacional- Casa da Moeda, 2015-09-08, n.º 175. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/144-2015-70215248>

Livro verde da Comissão sobre as opções estratégicas para avançar no sentido de um direito europeu dos contratos para os consumidores e as empresas. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2010. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A52010DC0348>

Regulamento (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. *Jornal Oficial da União*

Europeia L 165. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2013-06-18, pp. 1-12. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>

Versões consolidadas do Tratado da União Europeia e do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia Tratado da União Europeia (versão consolidada) Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (versão consolidada) Protocolos Anexos do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia Declarações anexadas à Ata Final da Conferência Intergovernamental que adotou o Tratado de Lisboa assinado em 13 de dezembro de 2007. *Jornal Oficial da União Europeia* C 202. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2016-06-07. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A12016ME%2FTXT>



Universidade Portucalense Infante D. Henrique | Rua Dr. António Bernardino de Almeida,
541 4200-072 Porto | Telefone: +351 225 572 000 | email: upt@upt.pt