

Aspetos de direito processual: resolução de conflitos na economia colaborativa

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.100.29>

Marco Carvalho Gonçalves*

* Professor Auxiliar da Escola de Direito da Universidade do Minho e Investigador do JusGov (JusLab).

Resumo: A economia colaborativa conduziu a uma nova abordagem sobre o modo como as empresas e os consumidores se relacionam entre si. Invariavelmente, o estabelecimento de relações comerciais e de consumo pode levar ao surgimento de disputas. Neste contexto, partindo de uma abordagem prévia sobre o conceito de “economia colaborativa”, este texto pretende analisar se os meios de resolução de conflitos disponibilizados pelo nosso ordenamento jurídico são adequados à solução das controvérsias decorrentes da economia colaborativa e se é necessário introduzir melhorias nos meios de resolução de litígios *online*. Por último, tentaremos identificar potenciais problemas e desafios processuais, nomeadamente no domínio da legitimidade, da jurisdição e do reconhecimento e execução de sentenças.

Palavras-chave: Economia colaborativa – resolução alternativa de litígios – resolução *online* de conflitos.

Sumário: 1. Introdução. 2. Natureza e tipologia do litígio. 3. Resolução de litígios. 3.1. Enquadramento. 3.2. Obstáculos e desafios. 4. Resolução *online* de conflitos. 5. Problemas e desafios processuais. 5.1. Legitimidade. 5.2. Competência. 5.3. Reconhecimento e execução de decisões. Referências.

Abstract: The collaborative economy has led to a new approach on how businesses and consumers relate themselves. Invariably, the establishment of commercial and consumer relations can lead to conflicts. In this context, starting from a previous approach about the concept of “collaborative economy”, this text intends to analyze if the means of conflict resolution provided by our legal system are adequate to the solution of controversies arising from the collaborative economy and if it is necessary to introduce improvements in the means of online dispute resolution. Finally, we’ll try to identify potential problems and procedural challenges, namely in the domain of legitimacy, jurisdiction, and recognition and enforcement of judgments.

Keywords: Collaborative economy – alternative dispute resolution – online conflict resolution.

Summary: **1.** Introduction. **2.** Nature and typology of litigation. **3.** Dispute Resolution. **3.1.** Framework. **3.2.** Obstacles and challenges. **4.** Online conflict resolution. **5.** Problems and procedural challenges. **5.1.** Legitimacy. **5.2.** Competence. **5.3.** Recognition and execution of decisions. References.

1. Introdução

O conceito de economia colaborativa tem, na sua base, um fenómeno há muito presente nas relações comunitárias, centrado na ideia de partilha de bens ou de serviços¹. É o que sucede, por exemplo, com o empréstimo de dinheiro, com a partilha de instrumentos ou de ferramentas ou com a cedência temporária do gozo de uma habitação para fins de lazer, designadamente entre familiares e amigos².

A verdade, porém, é que a revolução digital, potencializada, nos últimos anos, pela *internet* e pelas plataformas tecnológicas, veio exponenciar as potencialidades da economia colaborativa³, seja por tornar mais fácil o acesso aos bens e serviços, seja por permitir uma interação simultaneamente mais próxima e mais alargada quanto aos sujeitos que nela participam, ainda que se encontrem localizados em diferentes países⁴.

Neste particular, na sua comunicação, intitulada “Uma agenda europeia para a economia colaborativa”, a Comissão Europeia define economia colaborativa no sentido de se referir aos «modelos empresariais no âmbito dos quais as atividades são facilitadas por plataformas colaborativas que criam um mercado aberto para a utilização temporária de bens ou serviços, muitas vezes prestados por particulares»^{5/6}. Fundamentalmente, aquilo que verdadeiramente caracteriza a economia colaborativa prende-se com

1 Cfr., a este respeito, Alfonso Sánchez, Rosalía/Burillo Sánchez, Francisco J., “La economía llamada colaborativa”, in *Retos Jurídicos de la Economía Colaborativa en el Contexto Digital*, Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2017, p. 53.

2 Vide, a este propósito, Hatzopoulos, Vassilis, *The Collaborative Economy and EU Law*, Hart Publishing, Oxford, 2018, p. 1.

3 Vide, no mesmo sentido, Gyimóthy, Szilvia/Dredge, Dianne, “Definitions and mapping the landscape in the collaborative economy”, in *Collaborative Economy and Tourism: Perspectives, politics, policies and prospects*, Springer, Berlim, 2017, p. 15, Inglese, Marco, *Regulating the Collaborative Economy in the European Union Digital Single Market*, Springer, Berlim, 2019, p. 1, bem como Kostakis, Vasilis/Bauwens, Michel, *Network Society and Future Scenarios for a Collaborative Economy*, Springer, Berlim, 2014, p. 8.

4 Cfr., a este respeito, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 2, o qual salienta a importância dos sítios da *internet* de compra e venda de bens, das aplicações de distribuição de bens e das próprias redes sociais.

5 Comissão Europeia, “Uma Agenda Europeia para a Economia Colaborativa”, Bruxelas, 02/06/2016, COM(2016) 356 final, p. 3, in <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=PT> (consultado em 05/03/2021).

6 Quanto à distinção entre *sharing economy* e *collaborative economy*, sendo que o primeiro modelo económico é muito mais restritivo que o segundo, porquanto abrange apenas as situações em que se verifica uma partilha pura de bens e de serviços, vide Maurer, Julia, *Sharing Economy. Regulatory Approaches for Combating Airbnb's Controversy Regarding Taxation and Regulation*, GRIN Verlag, Munique, 2016, pp. 4 e 5.

a circunstância de a mesma assentar numa ideia de partilha de bens – *v.g.*, através de comodato, aluguer, arrendamento, *renting*, etc. –, por contraposição à conceção tradicional assente na propriedade privada e na utilização individual dos bens.

Do ponto de vista subjetivo, a economia colaborativa envolve, em regra, três categorias de intervenientes, concretamente os prestadores de serviços – os quais compreendem quer os prestadores particulares esporádicos ou ocasionais, quer os prestadores profissionais⁷ –, os utilizadores desses serviços (*v.g.*, consumidores), bem como os intermediários, os quais permitem a interação entre os prestadores de serviços e os utilizadores através de plataformas eletrónicas^{8/9}.

2. Natureza e tipologia do litígio

Conforme se referiu *supra*, o conceito de economia colaborativa contrapõe-se a um conceito de “economia tradicional”, considerando, por um lado, a circunstância de a economia colaborativa assentar numa ideia de “partilha” de bens e de recursos e, por outro lado, o facto de a economia colaborativa se desenvolver num contexto de plataformas digitais.

Neste particular, coloca-se o problema da caracterização e da natureza do litígio resultante do funcionamento da economia colaborativa.

⁷ *Vide*, a este propósito, a noção de “utilizador profissional” constante do art. 2.º do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20/06/2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha, segundo a qual entende-se por utilizador profissional «um particular que aja enquanto comerciante ou profissional ou uma pessoa coletiva que proponha bens ou serviços aos consumidores por intermédio de serviços de intermediação em linha para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional».

⁸ A este respeito, como bem salienta Vassilis Hatzopoulos, a plataforma pode funcionar como uma verdadeira intermediária (ex., *Airbnb*) – caso em que pode verificar-se uma multiplicidade de contratos, nomeadamente entre a plataforma e o prestador de serviços, entre a plataforma e o utilizador e entre o prestador de serviços e o utilizador – ou, pelo contrário, como prestadora de um serviço ou como “loja eletrónica” do próprio prestador do serviço (ex., *Uber*). Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 23. *Vide*, igualmente, Marco Inglese, o qual salienta que a plataforma *online* pode assumir uma feição passiva, limitando-se a permitir a interação entre o consumidor e o prestador, ou um âmbito mais ativo ou interventivo, em função da relação que é estabelecida entre a própria plataforma e o utilizador (Inglese, Marco, *op. cit.*, p. 12).

⁹ Na aceção do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, o “mercado em linha” é qualificado como um prestador de serviços, o qual permite aos consumidores e aos comerciantes celebrarem contratos de compra e venda de bens ou de prestação de serviços em linha, através do próprio serviço *web* do mercado em linha.

Em concreto, no que concerne à sua natureza, o litígio centrar-se-á, fundamentalmente, no domínio do direito dos contratos, com particular destaque para o direito do consumo. É o que sucede, por exemplo, com a desconformidade entre o bem que foi anunciado e o que foi efetivamente entregue, com a falta de entrega do bem ou com a entrega do bem para além do prazo anunciado. Saliente-se, neste particular, que a economia colaborativa é mais propensa a gerar o surgimento de litígios em matéria de prestação de serviços, atenta a multiplicidade de direitos e de obrigações das partes¹⁰.

De todo o modo, é possível considerar litígios em outros domínios do direito. É o que sucede, por exemplo, com o surgimento de litígios no domínio da responsabilidade civil contratual, da responsabilidade civil extracontratual ou do direito laboral, sendo que estes litígios tanto podem resultar da violação dos direitos do utilizador de uma determinada plataforma (na ótica, portanto, do consumidor), como da violação dos direitos do próprio vendedor de bens ou prestador de serviços¹¹.

Já no que diz respeito à sua tipologia, os litígios no âmbito da economia colaborativa surgem no contexto de relações jurídicas emergentes da utilização de plataformas tecnológicas, sendo que esses litígios podem envolver apenas duas entidades (ex., vendedor/prestador de serviços e consumidor) ou mais do que duas entidades (ex., vendedor/prestador de serviços, intermediário e consumidor). Acresce que, no âmbito da economia colaborativa, a conceção tradicional de “consumidor”¹² – por contraposição a uma empresa que lhe vende um determinado bem ou lhe presta um concreto serviço – tende a esbater-se, já que a economia colaborativa facilita as transações diretas de bens e/ou de serviços entre as pessoas singulares, sem a necessidade, portanto, de intermediação de terceiros. Com efeito, o consumidor pode tornar-se, ele próprio, num vendedor de bens ou num prestador de

10 Cfr., a este respeito, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 171.

11 *Vide*, a este propósito, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 171, o qual exemplifica a possibilidade de haver lugar a responsabilidade civil emergente de um comentário falso a respeito das qualidades de condução de um condutor da *Uber* ou da publicação, por parte de um utilizador da plataforma *Airbnb*, de conteúdos pessoais e privados relativamente à pessoa que lhe proporcionou o gozo de um determinado bem imóvel.

12 Observe-se que, nos termos do art. 2.º da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25/10/2011, relativa aos direitos dos consumidores, entende-se por *consumidor* «qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional».

serviços ocasional, o que, a verificar-se, é suscetível de colocar em crise a adequação da legislação de defesa do consumidor¹³.

3. Resolução de litígios

3.1. Enquadramento

O estabelecimento de relações comerciais e/ou jurídicas no domínio da economia colaborativa é suscetível de conduzir ao surgimento de litígios, colocando-se, por conseguinte, o problema de saber quais os meios mais adequados à resolução desses litígios.

Com efeito, estes litígios caracterizam-se, fundamentalmente, por três aspetos de particular importância:

- a) o valor do litígio pode ser substancialmente diminuto – designadamente, nos casos em que a economia colaborativa compreende, apenas, um comodato ou uma permuta de bens – pelo que, considerando os custos de acesso aos tribunais judiciais (*v.g.*, taxas de justiça, honorários e demais encargos), tal poderá redundar numa violação do direito à tutela jurisdicional efetiva;
- b) o litígio poderá envolver sujeitos de diferentes ordenamentos jurídicos, revestindo, por conseguinte, natureza plurilocalizada, sendo que o desconhecimento da legislação específica de cada ordenamento – seja no que concerne ao direito substantivo, seja no que diz respeito ao direito processual –, associado aos elevados custos inerentes à litigância transfronteiriça e às eventuais barreiras linguísticas, poderá traduzir-se numa impossibilidade efetiva de acesso ao Direito e aos Tribunais;
- c) a confiança e o bom funcionamento da economia colaborativa reclamam que os litígios sejam dirimidos numa lógica de pacificação social – a qual dificilmente poderá ser alcançada através de uma heterocomposição do litígio –, bem como de forma célere e pouco onerosa¹⁴.

¹³ Com efeito, como bem observa Vassilis Hatzopoulos, as regras tradicionais de proteção dos consumidores assentam numa lógica de defesa do consumidor face a um profissional que se dedica, com intuito lucrativo, à venda de bens ou à prestação de serviços, o que pode não suceder no âmbito da economia colaborativa (Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 44).

¹⁴ *Vide*, no mesmo sentido, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 171, o qual salienta que a economia colaborativa assenta numa base de confiança.

Acresce, por outro lado, que a própria execução da decisão judicial poderá ser manifestamente difícil ou mesmo impossível nos casos em que as partes se encontrem localizadas em diferentes Estados, atenta a necessidade de a ação executiva ser proposta no tribunal do lugar onde os bens se encontram localizados, podendo suceder que a parte interessada desconheça, em absoluto, a localização dos bens ou que o devedor os dissipe, oculte e/ou deslocalize, inviabilizando, dessa forma, a possibilidade de execução coerciva do seu património¹⁵.

Assim, apesar de, tradicionalmente, a resolução de litígios se encontrar direcionada para uma heterocomposição judicial, a verdade é que a resolução de conflitos emergentes da economia colaborativa – particularmente, de litígios de consumo – reclama, pelas suas especificidades e particularidades, o recurso a meios alternativos de composição de conflitos, com particular destaque para a negociação, a mediação¹⁶ e a arbitragem¹⁷, sem prejuízo, naturalmente, da possibilidade de a parte interessada optar por recorrer à via judicial¹⁸.

Na verdade, os meios alternativos de resolução de litígios são, por regra, flexíveis e informais, permitindo, por essa via, ultrapassar eventuais dificuldades atinentes ao desconhecimento e/ou à complexidade dos diferentes ordenamentos jurídicos com os quais o litígio se encontre relacionado.

Acresce, por outro lado, que a resolução alternativa de litígios assenta na voluntariedade do procedimento, já que as partes devem prestar o seu consentimento, livre e esclarecido, para que o procedimento se inicie e podem,

15 Cfr., a este respeito, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 177.

16 A mediação traduz-se numa forma de resolução alternativa de litígios, por via da qual as partes, com o auxílio de um terceiro independente e imparcial (mediador), procuram chegar a um acordo [cfr., a este respeito, o art. 2.º, alínea a), da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril]. Com efeito, o mediador limita-se a auxiliar e/ou a assistir as partes ao longo da mediação, não lhe sendo lícito, em qualquer circunstância, propor ou impor às partes algum acordo. Acresce que o processo de mediação assenta na voluntariedade, já que as partes são livres de iniciar o processo e/ou de desistir do mesmo a todo o tempo, sendo igualmente responsáveis pelas decisões tomadas no decurso do processo.

17 A arbitragem consiste num meio de heterocomposição do litígio, por via do qual as partes conferem a um terceiro (árbitro) o poder de resolver o litígio, sendo que essa resolução pode basear-se em critérios de legalidade ou, se as partes assim o desejarem, de equidade. Acresce que, salvo nos casos em que a arbitragem reveste natureza obrigatória, o recurso à arbitragem depende da livre vontade das partes, mediante a celebração de uma convenção de arbitragem ou de um compromisso arbitral.

18 Assinale-se, a este propósito, que a eventual complexidade do litígio ou a postura, de uma das partes, de recusa intransigente de acesso a meios alternativos de resolução dos litígios – os quais, por norma, assentam numa premissa de voluntariedade – pode determinar a necessidade de propositura de uma ação judicial, como última *ratio* para a tutela adequada dos interesses em litígio.

a todo o momento, desistir do mesmo, sem que tal possa ser qualificado como uma eventual violação dos princípios da cooperação e da boa-fé.

Importa, igualmente, salientar o facto de os meios alternativos de resolução de litígios assentarem, por norma, numa ideia de confidencialidade, pelo que as informações obtidas no decurso do procedimento não podem, posteriormente, ser divulgadas, ainda que em sede de processo judicial. Ora, a confidencialidade da resolução alternativa de litígios assume uma enorme relevância, porquanto permite que as partes se sintam mais predispostas a apresentar, de forma absolutamente livre e despreocupada, as suas posições em relação ao conflito.

Por outro lado, urge salientar que, nos procedimentos de resolução alternativa de litígios, as partes são colocadas no centro do procedimento, razão pela qual as mesmas são absolutamente responsáveis pela solução a que se chegue para a resolução do seu litígio (*empowerment*). Nessa exata medida, mesmo que o legislador reconheça força executiva ao acordo obtido no âmbito de um procedimento de resolução alternativa de litígios, o certo é que o facto de a solução para o litígio ser o resultado da vontade livre e esclarecida das partes conduz, por via de regra, ao cumprimento voluntário do acordo, com a conseqüente desnecessidade de execução coerciva do mesmo. Ademais, dado que a solução do litígio assenta, única e exclusivamente, na vontade das partes, a mesma não está sujeita a eventuais critérios de legalidade, podendo, outrossim, ajustar-se aos interesses das partes em litígio e às particularidades do caso em concreto.

Por último, mas não menos importante, assume especial relevância o facto de os procedimentos de resolução alternativa de litígios serem céleres e, tendencialmente, pouco onerosos ou mesmo gratuitos, o que, no contexto da economia colaborativa, é fundamental para garantir a confiança no seu funcionamento.

3.2. Obstáculos e desafios

A União Europeia tem estado atenta à importância e às potencialidades da resolução alternativa de litígios, particularmente em matéria de litígios de consumo.

A este respeito, importa destacar o art. 17.º da Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 08/06/2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio

eletrónico, no mercado interno (“Diretiva sobre o comércio eletrónico”), o qual preconiza que os Estados-Membros da União Europeia «devem assegurar que, em caso de desacordo entre o prestador de um serviço da sociedade da informação e o destinatário desse serviço, a sua legislação não impeça a utilização de mecanismos de resolução extrajudicial disponíveis nos termos da legislação nacional para a resolução de litígios, inclusive através de meios electrónicos adequados» e, bem assim, incentivar «os organismos responsáveis pela resolução extrajudicial, designadamente dos litígios de consumidores, a que funcionem de forma a proporcionar adequadas garantias de procedimento às partes interessadas.».

Paralelamente, importa chamar à colação a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, a qual visou, fundamentalmente, «contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno, assegurando que os consumidores possam apresentar, voluntariamente, queixas contra os comerciantes a entidades que facultem procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios.» (art. 1.º). No que concerne ao respetivo âmbito de aplicação, a referida diretiva só se aplica aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços relativos a obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços entre comerciantes estabelecidos na União e consumidores residentes na União através da intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) que proponha ou imponha uma solução, ou que reúna as partes para facilitar uma solução amigável.

Apesar dos avanços alcançados no domínio da resolução alternativa de conflitos de consumo na União Europeia, a verdade, no entanto, é que o alcance subjetivo desta regulamentação é, ainda, bastante limitado.

Com efeito, à luz do art. 2.º da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, ficam excluídos dessa diretiva, nomeadamente, os procedimentos apresentados a serviços de queixas dos consumidores geridos pelo comerciante, os litígios envolvendo apenas comerciantes, a negociação direta entre o consumidor e o comerciante, bem como os procedimentos iniciados por um comerciante contra um consumidor.

Concomitantemente, ficam excluídos da regulamentação europeia, em matéria de resolução de litígios emergentes de relações de consumo, os litígios resultantes de contratos celebrados apenas entre consumidores –

isto é, entre pessoas singulares que atuem com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, na aceção do art. 4.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) –, os litígios que envolvam apenas comerciantes, bem como os litígios desencadeados por comerciantes contra consumidores.

Seria, por isso, importante que, no que em particular se refere à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, o legislador europeu ampliasse o âmbito subjetivo da resolução alternativa de litígios, tanto mais que, no domínio da economia colaborativa, são múltiplas as relações estabelecidas apenas entre consumidores ou apenas entre comerciantes. Na ausência dessa regulamentação transversal e uniforme a todo o espaço europeu, tal poderá redundar em eventuais desequilíbrios legislativos em matéria de resolução alternativa de litígios emergentes da economia colaborativa¹⁹.

4. Resolução *online* de conflitos

A circunstância de as relações comerciais e/ou de consumo desenvolvidas no âmbito da economia colaborativa serem estabelecidas por via de plataformas tecnológicas reclama igualmente que os litígios emergentes dessas relações sejam dirimidos por via eletrónica e/ou tecnológica.

Na verdade, a resolução destes litígios por via eletrónica permite, desde logo, obviar ao distanciamento físico dos litigantes, bem como à necessidade de deslocação das partes, dos seus mandatários e/ou dos demais sujeitos processuais, assegurando, por essa via, que o procedimento de resolução do conflito seja mais célere e expedito.

De resto, particularmente nos casos em que o valor económico do litígio seja diminuto, a resolução alternativa de litígios em contexto presencial poderá revelar-se manifestamente inviável em função dos custos de deslocação que as partes teriam de suportar a fim de estarem presentes no procedimento de resolução alternativa do litígio.

Acresce, por outro lado, que a possibilidade de o utilizador apresentar diretamente uma reclamação junto do prestador de bens ou do fornecedor de

¹⁹ Cfr., no mesmo sentido, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 179.

serviços²⁰, ainda que essa reclamação possa ser instrumentalizada através de uma plataforma eletrónica, é essencial para a proteção da confiança, porquanto o utilizador sentir-se-á muito mais propenso e confiante a participar e/ou a interagir com as plataformas de economia colaborativa se, de antemão, tiver à sua disposição meios eletrónicos que lhe permitam, de forma célere e eficaz, apresentar uma eventual reclamação.

Sobre esta concreta problemática, importa trazer à colação o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha.

Com efeito, este diploma visou, fundamentalmente, proteger a confiança dos consumidores no mercado interno e, bem assim, desenvolver as potencialidades das tecnologias de informação, mediante a possibilidade de acesso a meios simples, céleres, eficientes e tendencialmente gratuitos que lhes permitam resolver litígios emergentes da celebração, em linha, de contratos de compra e venda de bens ou de prestação de serviços, sendo que esses meios são particularmente relevantes no âmbito das relações jurídicas transfronteiriças.

De facto, conforme resulta do considerando (6) do referido diploma, «Os comerciantes e os consumidores deverão poder realizar transações em linha com toda a confiança, pelo que é essencial dismantelar as barreiras existentes e aumentar a confiança dos consumidores. A disponibilidade de um sistema de resolução de litígios em linha (RLL) fiável e eficaz pode contribuir em grande medida para atingir esse objetivo.».

No prosseguimento desse desiderato, o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, veio proceder à criação de uma plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha, a qual se aplica, em regra, às reclamações apresentadas por um consumidor contra um vendedor de bens ou um prestador de serviços, desde que ambos se encontrem estabelecidos na União Europeia, sem prejuízo, naturalmente, da possibilidade de o consumidor e/ou o comerciante recorrerem aos tribunais, tendo em vista a resolução do seu litígio por via judicial.

O acesso a essa plataforma é realizado através de um sítio *web* interativo, o qual permite ao consumidor, de forma simples e gratuita, apresentar uma

²⁰ Vide, a este propósito, o art. 27.º da Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12/12/2006, relativa aos serviços no mercado interno.

reclamação contra um vendedor de bens ou um prestador de serviços mediante o preenchimento de um formulário eletrónico.

Uma vez apresentada a reclamação, a plataforma procede à transmissão da reclamação, podendo as partes, a partir desse momento, procurar chegar a uma solução consensual para o litígio, através de negociação direta ou, se tal não for possível, mediante o encaminhamento do processo para uma entidade de resolução alternativa de litígios.

A este respeito, importa salientar que a plataforma funciona, fundamentalmente, como um ponto de entrada ou de contacto inicial, já que, sem prejuízo da possibilidade de as partes chegarem a uma solução consensual através da plataforma, por via de uma negociação direta entre ambas, a entidade de resolução alternativa de litígios não é obrigada a tramitar o processo através da plataforma de resolução de litígios em linha.

Significa isto que esta plataforma, apesar de contribuir para o incremento dos procedimentos de resolução alternativa de litígios em linha, não deixa de ser muito insuficiente, porquanto, ao limitar-se a permitir a negociação direta entre as partes ou o encaminhamento do litígio para entidades de resolução alternativa de conflitos, não permite que o litígio seja integralmente dirimido na própria plataforma.

Acresce, por outro lado, que o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05/2013, só se aplica, em regra, aos litígios desencadeados por um consumidor contra um comerciante²¹, o que implica, portanto, que o seu âmbito subjetivo seja muito residual²².

Será, por isso, importante que a plataforma de resolução *online* de conflitos seja reformulada, quer no sentido de se permitir um alargamento do seu âmbito subjetivo – mediante a possibilidade de apresentação de reclamações por alguém que não se limite a atuar na veste de consumidor –, quer

21 *Vide*, a este propósito, Pereira, Fernando Silva, “Online dispute resolution”, in *The Sharing Economy: Legal Problems of a Permutations and Combinations Society*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne, 2019, p. 465.

22 Excepcionalmente, alguns Estados-Membros da União Europeia, concretamente a Alemanha, a Bélgica, o Luxemburgo e a Polónia, permitem que a plataforma seja utilizada para a resolução extrajudicial de um conflito requerida por um comerciante contra um consumidor.

através da possibilidade de o litígio ser integralmente dirimido por meio da própria plataforma²³.

Paralelamente, será importante o desenvolvimento de instrumentos de prevenção de litígios, que permitam aos utilizadores conhecer, de antemão, eventuais reclamações apresentadas anteriormente por utilizadores e, bem assim, o nível de satisfação dos utilizadores em relação às plataformas e/ou aos fornecedores, ficando essa informação facilmente acessível e disponível na *internet*, designadamente na própria plataforma de resolução de litígios em linha.

5. Problemas e desafios processuais

A resolução de litígios emergentes de negócios jurídicos celebrados no contexto da economia colaborativa poderá deparar-se com diversos problemas de cariz processual, *maxime* nos casos em que a resolução do litígio seja submetida à via judicial, atenta a natureza mais formal, do ponto de vista técnico-jurídico, do procedimento.

De entre esses diversos problemas de cariz processual, permitimo-nos destacar as eventuais dificuldades em matéria de legitimidade, de competência e de reconhecimento e execução de decisões.

5.1. Legitimidade

Desde logo, um dos possíveis problemas prende-se com a questão da legitimidade processual, isto é, da correta identificação das partes em litígio, *maxime* no que diz respeito à necessidade de se assegurar ao consumidor/utilizador que este tenha conhecimento, de forma direta e imediata, da identidade da parte com a qual está a contratar a aquisição de um determinado bem ou a prestação de um determinado serviço e, bem assim,

²³ Esta proposta de ampliação do âmbito da plataforma não obsta, no entanto, à possibilidade de as próprias plataformas de economia colaborativa disporem de mecanismos internos de resolução de conflitos. Veja-se, a título meramente exemplificativo, o regime constante do art. 11.º do Regulamento (UE) n.º 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20/06/2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha, o qual estatui que os prestadores de serviços de intermediação em linha devem dispor de um procedimento interno de tratamento das reclamações apresentadas pelos utilizadores profissionais, o qual deve ser grátis, de fácil acesso e assegurar o tratamento da reclamação apresentada num prazo razoável.

se a plataforma colaborativa tem ou não alguma intervenção, como parte principal ou acessória, nessa relação contratual^{24/25}.

Na verdade, como bem observa Vassilis Hatzopoulos, a natureza complexa das relações jurídicas emergentes da economia colaborativa pode dar origem a uma multiplicidade de litígios, *maxime* a litígios entre os contraentes, relacionados com a natureza ou com a qualidade dos bens vendidos ou dos serviços prestados, a litígios entre os contraentes emergentes da sua própria participação na plataforma, a litígios entre os contraentes e a plataforma, referentes aos próprios termos e condições de funcionamento da plataforma, bem como a litígios desencadeados pela intervenção de terceiros, que se considerem prejudicados pelo funcionamento da economia colaborativa (ex., um condomínio contesta a utilização de uma das frações autónomas para alojamento local e temporário no âmbito da plataforma *Airbnb* ou uma associação de taxistas contesta a utilização da plataforma *Uber* numa determinada cidade ou país)²⁶.

5.2. Competência

A circunstância de as plataformas de economia colaborativa potenciarem, de forma fácil e rápida, o estabelecimento de relações jurídicas entre pessoas domiciliadas em diferentes Estados conduz ao surgimento de relações jurídicas plurilocalizadas, no âmbito das quais se coloca o problema da determinação do tribunal competente para a resolução do litígio.

Ora, se, no âmbito dos litígios que envolvam duas ou mais pessoas domiciliadas em diferentes Estados-Membros da União Europeia, a determinação das regras de competência internacional se encontra relativamente facilitada por via do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, de 12/12/2012, a verdade é que, nos casos em que algum ou alguns dos litigantes se encontrem domiciliados fora da União Europeia, a determinação das regras

24 Cfr., nesse sentido, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 57, o qual salienta que a plataforma deve permitir ao consumidor que este compreenda, de forma clara e inequívoca, quem é a parte com a qual está a contratar.

25 Veja-se, a título meramente exemplificativo, a cláusula 16. dos termos e condições da plataforma *Airbnb*, da qual resulta que «Oferecemos uma plataforma que permite aos Membros publicar, oferecer, pesquisar e reservar Serviços de Anfitrião. Ao efetuarem ou aceitarem uma reserva, os Membros estão a celebrar um contrato diretamente entre eles. A *Airbnb* não é e não se torna uma parte ou outro participante em qualquer relação contratual entre Membros. A *Airbnb* não está a agir como agente de nenhum Membro, exceto quando a *Airbnb Payments* atua como agente de cobrança conforme previsto nos Termos de Pagamentos.».

26 Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, pp. 171 e 172.

de competência poderá ser mais difícil e complexa, reclamando, em última instância, a aplicação da lei de processo civil interna, a fim de se aferir quais os tribunais internacionalmente competentes para a resolução de um litígio plurilocalizado.

Ora, esta dificuldade, atinente à correta identificação das normas de competência internacional, pode, desde logo, constituir um forte entrave à resolução, por via judicial, de litígios emergentes de relações jurídicas resultantes da economia colaborativa.

Por outro lado, em matéria de competência, é fundamental perceber se o litígio envolve ou não um consumidor e um comerciante, já que apenas nos casos em que o demandante se apresente como consumidor e o demandado revista a natureza de comerciante se poderão aplicar as regras processuais, em matéria de competência, destinadas a proteger o consumidor. Assim, por exemplo, no âmbito dos litígios transfronteiriços, os arts. 17.º a 19.º do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, de 12/12/2012, referente à competência internacional e ao reconhecimento e à execução de decisões, somente serão aplicáveis nos casos em que o autor seja um consumidor e o réu não o seja, porquanto, conforme se extrai do considerando (14) do referido regulamento, essas normas visam proteger o consumidor perante o comerciante, atento o facto de o consumidor, pela sua menor capacidade económica, ser considerado como a “parte mais fraca” no domínio da relação de consumo. Consequentemente, se o demandante for um consumidor e o demandado for um comerciante, a ação poderá ser proposta nos tribunais do Estado-Membro onde o demandado se encontre domiciliado ou no tribunal do lugar do domicílio do consumidor, independentemente do domicílio da outra parte (art. 18.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, de 12/12/2012). Já se o demandante for o comerciante, este só poderá intentar uma ação contra o consumidor nos tribunais do Estado-Membro onde este se encontre domiciliado (art. 18.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, de 12/12/2012).

Outrossim, se o litígio envolver apenas comerciantes ou, pelo contrário, apenas consumidores, e na ausência de um pacto de jurisdição por via do qual se determinem quais os tribunais internacionalmente competentes para a resolução do litígio, aplicar-se-ão, dentro dos respetivos âmbitos objetivo, subjetivo e temporal, as disposições do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, de 12/12/2012, referentes aos litígios em matéria contratual, *maxime* o disposto no art. 7.º, n.º 1, sem prejuízo, naturalmente,

da possibilidade de o demandante propor a ação junto dos tribunais do domicílio do réu²⁷.

De todo o modo, ainda que, num determinado litígio plurilocalizado, se conclua pela aplicação do art. 7.º do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, de 12/12/2012, a verdade é que este preceito legal pode não ser suficiente para se chegar a uma conclusão imediata sobre o tribunal competente para a resolução do litígio, atenta a eventual dificuldade de identificação quanto ao lugar onde os bens foram ou deviam ser entregues ou em que os serviços foram ou deviam ser prestados²⁸.

Sob uma outra perspetiva, mas ainda no domínio da competência, é possível equacionar o surgimento de litígios em matéria de eleição (positiva ou negativa) do foro competente para resolução de um litígio emergente da utilização de uma plataforma eletrónica de economia colaborativa. Na verdade, particularmente no seio de litígios entre o utilizador e a plataforma, pode suceder que o utilizador seja obrigado a aceitar os termos e as condições da plataforma como condição prévia de acesso à mesma e, bem assim, que esses termos e condições prevejam uma cláusula contratual geral atinente à determinação do tribunal internacional ou internamente competente para a resolução de um litígio emergente da utilização da plataforma, sem que o utilizador tenha qualquer possibilidade de negociar o conteúdo e/ou o alcance dessa cláusula^{29/30}.

27 Cfr., no mesmo sentido, Cebrián Salvat, María Asunción, "Responsabilidad de las empresas de economía colaborativa: competencia judicial internacional y ley aplicable en la Unión Europea", in *Retos Jurídicos de la Economía Colaborativa en el Contexto Digital*, Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2017, p. 638.

28 Vide, a este respeito, Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, p. 174, o qual, a propósito dos serviços que são prestados *online*, problematiza se o lugar da prestação será aquele onde se verificou o *upload*, aquele onde se realizou o *download* ou aquele que apresenta uma conexão mais relevante.

29 Vejam-se, a título meramente identificativo, os termos e condições da *Uber*, os quais estatuem no seu ponto 18 o seguinte: «Poderá propor ações judiciais relacionadas com os Serviços perante um tribunal holandês competente. Sendo residente na UE, também poderá propor ações judiciais relacionadas com os Serviços perante um tribunal competente no seu país de residência. Sendo residente na UE, apenas poderemos propor contra si ações judiciais no seu país de residência, salvo se não atuar na qualidade de consumidor, sendo que, nesse caso, concorda em se submeter à jurisdição exclusiva dos tribunais holandeses, dentro dos limites estabelecidos pela lei aplicável no seu país de residência.».

30 A este respeito, Vassilis Hatzopoulos assinala ainda outras dificuldades, *maxime* o facto de essas cláusulas excluírem, de forma unilateral, o direito de o utilizador recorrer aos tribunais, bem como a circunstância de as mesmas se acharem incluídas em termos e condições muitos extensos, redigidos num tipo de letra muito reduzido e numa linguagem de difícil compreensão por não juristas. Acresce que a possibilidade concedida pela plataforma de o utilizador "avançar" na leitura dos termos e condições pode conduzir à falsa ideia de que o utilizador leu integralmente e aceitou os termos e condições que lhe foram apresentados (Hatzopoulos, Vassilis, *op. cit.*, pp. 180 e 181).

Sobre este concreto problema, importa atentar no regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro), particularmente no disposto nos seus arts. 12.º e 19.º, alínea g), os quais sancionam com a pena da nulidade, por serem proibidas, as cláusulas contratuais gerais que estabeleçam um foro competente que envolva graves inconvenientes para uma das partes, sem que os interesses da outra o justifiquem^{31/32}.

Por outro lado, ainda que o pacto de jurisdição não seja estabelecido por via de uma cláusula contratual geral, o certo é que, à luz do art. 94.º, n.º 3, alínea c), do Código de Processo Civil, a eleição do foro, por via da celebração de um pacto de jurisdição, só é válida se for justificada por um interesse sério de ambas as partes ou de uma delas, desde que não envolva inconveniente grave para a outra.

Paralelamente, no contexto da União Europeia, importa ter em atenção que, muito embora o art. 25.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, de 12/12/2012, preveja a possibilidade de as partes, independentemente do seu domicílio, convencionarem a competência de um tribunal ou dos tribunais de um Estado-Membro para decidir quaisquer litígios que tenham surgido ou que possam surgir de uma determinada relação jurídica – sendo que, ao invés do que se prevê no ordenamento jurídico português, o legislador europeu não impõe, como requisito de validade do pacto de jurisdição, que o mesmo seja justificado por um interesse sério de ambas as partes –, a verdade é que, nos termos do n.º 4 do citado preceito legal, o pacto atributivo de jurisdição não produz efeitos se for contrário ao disposto no art. 19.º, o qual visa, precisamente, proteger o consumidor no âmbito de litígios emergentes de relações de consumo.

5.3. Reconhecimento e execução de decisões

Também no domínio do reconhecimento e da execução de decisões, poderão colocar-se problemas complexos no âmbito da economia colaborativa.

31 Cfr., a este propósito, o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 10/04/2014, proc. 877/127TVLSB.L1-1, in *www.dgsi.pt*.

32 Veja-se, a este respeito, a Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 05/04/1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, cujo art. 3.º, n.º 1, estatui que «Uma cláusula contratual que não tenha sido objecto de negociação individual é considerada abusiva quando, a despeito da exigência de boa fé, der origem a um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato».

Com efeito, se a resolução do litígio, *maxime* por via judicial, envolver diferentes Estados-Membros da União Europeia, o reconhecimento e/ou a execução de sentença judicial estará devidamente acautelado por via do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12/12/2012, o qual assegura o reconhecimento e a força executiva automática, sem quaisquer formalidades, em todos os Estados-Membros da União Europeia, das decisões proferidas num desses Estados (cfr. os arts. 36.º e 39.º).

Contudo, relativamente às decisões proferidas num Estado-Membro, que careçam de ser reconhecidas e/ou executadas fora da União Europeia, ou, pelo contrário, relativamente às decisões proferidas fora da União Europeia, mas que careçam de ser executadas num dos seus Estados-Membros, as mesmas, salvo o disposto em tratados e convenções internacionais, não gozam de reconhecimento e/ou de força executiva automáticas, o que poderá constituir um entrave à tutela jurisdicional efetiva, face à necessidade de desencadeamento de procedimentos de reconhecimento e/ou de execução das decisões.

Será, por isso, importante que, no âmbito das relações jurídicas transfronteiriças, em que uma das partes não se encontre domiciliada na União Europeia, as partes previnam o problema do reconhecimento e/ou da execução da decisão, seja pelo estabelecimento de pactos de jurisdição, por via dos quais se atribua aos tribunais de um Estado-Membro da União Europeia competência para a resolução do conflito, seja por via da submissão do litígio a mecanismos de resolução alternativa de litígios, que garantam a composição amigável do litígio e/ou o reconhecimento e a força executiva automática da decisão.

Referências

Alfonso Sánchez, Rosalía/Burillo Sánchez, Francisco J., “La economía llamada colaborativa”, in *Retos Jurídicos de la Economía Colaborativa en el Contexto Digital*, Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2017, pp. 49-72.

Cebrián Salvat, María Asunción, “Responsabilidad de las empresas de economía colaborativa: competencia judicial internacional y ley aplicable en la Unión Europea”, in *Retos Jurídicos de la Economía Colaborativa en el Contexto Digital*, Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2017, pp. 633-675.

Comissão Europeia, “Uma Agenda Europeia para a Economia Colaborativa”, Bruxelas, 02/06/2016, COM(2016) 356 final, p. 3, in <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016 DC0356&from=PT> (consultado em 05/03/2021).

Gyimóthy, Szilvia/Dredge, Dianne, “Definitions and mapping the landscape in the collaborative economy”, in *Collaborative Economy and Tourism: Perspectives, politics, policies and prospects*, Springer, Berlim, 2017.

Hatzopoulos, Vassilis, *The Collaborative Economy and EU Law*, Hart Publishing, Oxford, 2018.

Inglese, Marco, *Regulating the Collaborative Economy in the European Union Digital Single Market*, Springer, Berlim, 2019.

Kostakis, Vasilis/Bauwens, Michel, *Network Society and Future Scenarios for a Collaborative Economy*, Springer, Berlim, 2014.

Maurer, Julia, *Sharing Economy. Regulatory Approaches for Combating Airbnb's Controversy Regarding Taxation and Regulation*, GRIN Verlag, Munique, 2016.

Pereira, Fernando Silva, “Online dispute resolution”, in *The Sharing Economy: Legal Problems of a Permutations and Combinations Society*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne, 2019.