

A Mediação Como Forma Privilegiada de Resolução de Conflitos de Consumo Pelo CIAB – Tribunal de Consumo

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.222.14>

Fernando Manuel Martins Viana

Tribunal Arbitral de Consumo, Braga, Portugal

<https://orcid.org/0009-0002-1061-7517>

fernandoviana@ciab.pt

Resumo

A rede de arbitragem de consumo engloba o conjunto de tribunais de consumo que asseguram a efetivação dos direitos do consumidor, através de um serviço de informação aos consumidores e às empresas e da resolução de conflitos de consumo utilizando procedimentos de resolução alternativa de litígios, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, num formato de *multi-step resolution*, no quadro da Lei n.º 144/2015 (2015). O CIAB – Tribunal de Consumo (<https://www.ciab.pt>) é o serviço que na região abrangida pela sua competência territorial disponibiliza estes procedimentos. Tem uma particularidade em relação aos demais e que o distingue: é o único que recorre à mediação presencial para a resolução dos conflitos de consumo, utilizando mediadores certificados. Os restantes tribunais de consumo efetuam, a título de mediação, um procedimento que se encontra descrito no Artigo 9.º do Regulamento Harmonizado de Arbitragem (Direção-Geral do Consumidor, s.d.), que na realidade não se reconduz ao conceito de “mediação” constante do Artigo 2.º da Lei da Mediação (Lei n.º 29/2013, 2013). A utilização da mediação pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo permite a resolução de conflitos de consumo de uma forma mais satisfatória para as partes envolvidas (consumidores e empresas), evitando, em muitos processos, o recurso à arbitragem, com a inerente poupança de custos, tempo e desgaste para todos os intervenientes. Estas vantagens são evidentes nos resultados estatísticos que se revelam ao longo dos anos.

Palavras-chave

mediação, conflitos de consumo, rede de arbitragem de consumo

Introdução

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC) procedem essencialmente à resolução de conflitos de consumo, constituindo esta a vertente mais relevante da sua atividade. Para além dessa função, os CACC desempenham igualmente uma importante atividade de informação e esclarecimento jurídico em matéria de direito do consumo, prestando apoio diário a consumidores e empresas relativamente ao funcionamento da rede de arbitragem de consumo, às competências dos CACC e aos direitos legalmente reconhecidos aos consumidores. Mais recentemente, os CACC passaram a integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, nos termos do Artigo 23.º-A do Decreto-Lei n.º 227/2012 (2012), na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021 (2021).

Importa referir que conflitos de consumo são

os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios. (Lei n.º 24/96, 1996, art. 2, n.º 1)

Ademais, os conflitos de consumo caracterizam-se, na atualidade, por apresentarem, em regra, um reduzido valor económico (Carvalho et al., 2017), por um acentuado desequilíbrio de poder entre o consumidor e o agente económico, em desfavor daquele (Leitão, 2002), pela necessidade de resolução célere (cf. Epígrafe do art 14 da Lei n.º 24/96, 1996) e ainda por uma profusa legislação aplicável. Segundo o Relatório de Atividades do CIAB – Tribunal de Consumo, (2024) relativo a 2024, o valor médio dos processos de reclamação arquivados nesse ano foi de 942,99 €.

Considerando o crescente impacto da vivência numa sociedade de consumo desenvolvida, marcada por uma elevada oferta e procura dos mais diversos bens e serviços, disponíveis em múltiplas plataformas e modalidades contratuais, a conflitualidade assume atualmente uma expressão bastante significativa. Tal resulta, em parte, do facto de os consumidores se encontrarem cada vez mais informados e conscientes dos seus direitos e, também por isso, dispostos a lutar por eles.

Com a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia, em 1986, rapidamente se constatou que a justiça convencional, assente em tribunais judiciais, não dispunha de meios para efetivar estes direitos. De facto, a construção do projeto europeu, para além de exigir mercados fortes e empresas robustas, passou também pelo reforço dos direitos dos consumidores, quiçá, por se considerar este um elemento essencial para a promoção da qualidade dos bens e serviços disponibilizados.

Não é possível determinar com precisão as razões que conduziram à aposta de Portugal nos CACC para a resolução deste tipo de conflitualidade. Na verdade, as soluções ao nível dos diferentes Estados-membros da União Europeia para a resolução extrajudicial de conflitos de consumo são muito diversas. Porém, de acordo com a nossa análise, são essencialmente duas as razões para esta opção: (a) o facto de Espanha, tão próxima, ter apostado na arbitragem de consumo; e (b) a, então recente,

publicação da nossa primeira lei de arbitragem voluntária (Lei n.º 31/86, 1986), que abria uma nova via, mais célere e simples para a resolução de litígios. De facto, em 1978, Espanha aprova uma nova Constituição, a qual determinou no Artigo 51.º que “os poderes públicos garantirão a defesa dos consumidores e utentes” (Constitución Española, 1978), vindo, na sequência, a ser publicada uma lei de defesa dos consumidores (Ley 26/1984, 1984), que refere no Artigo 31.º o dever de o Governo estabelecer um sistema arbitral de consumo. Na sequência, são criadas diversas juntas arbitrais de consumo pelo território do país vizinho.

Em Portugal, o CACC de Lisboa surgiu, em 1989, como projeto-piloto apoiado pela Comissão Europeia. O sucesso da iniciativa conduziu à progressiva criação de estruturas semelhantes, encontrando-se atualmente o território nacional integralmente coberto por estruturas desta natureza, incluindo o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo dos Açores, o último a ser criado, em 2022.

Estes centros, contrariamente ao que sucede em Espanha, que também apostou na arbitragem como forma de resolução extrajudicial dos conflitos de consumo, mas em que esta é pública, surgem como associações de direito privado, sem fins lucrativos, resultantes da institucionalização de parcerias entre entidades da sociedade civil em diferentes regiões do país. São centros de arbitragem com uma abrangência territorial delimitada, de competência especializada na área da conflitualidade de consumo e limitação da competência em razão do valor. Embora os despachos de autorização dos centros refiram que a sua competência é genérica, consideramos que deve ser antes considerada especializada, na medida em que a sua competência é específica para a resolução de conflitos de consumo, com exclusão de outros, a não ser que a lei o determine.

Refira-se, no entanto, o caso do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, que se distingue dos demais CACC na medida em que foi criado por impulso governamental, com o objetivo de colmatar a ausência de cobertura em determinadas regiões, assumindo, assim, um carácter supletivo, pois atua nas regiões e localidades que não estão cobertas por um centro regional.

A publicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (2013), relativa à resolução alternativa de litígios (RAL), surge da necessidade de regular ao nível europeu as entidades de RAL, garantindo aos consumidores o acesso “a mecanismos extrajudiciais de reparação de elevada qualidade, transparentes, eficazes, e equitativos independentemente do lugar da União em que residam”, nos termos do n.º 3 do Artigo 2.º da Diretiva RAL (Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, 2013). Esta diretiva foi transposta para a ordem jurídica interna pela Lei n.º 144/2015 (2015), a qual prevê a criação de uma Rede de Arbitragem de Consumo, “que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios” (art. 3, alínea a).

Nos termos do n.º 1 do Artigo 4.º da Lei n.º 144/2015 (2015), esta rede tem por objetivo “assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e

arbitragem de litígios de consumo”, cabendo-lhe ainda, nos termos do n.º 2, “promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a recolha de toda a informação estatística relevante relativa ao seu funcionamento”.

A Lei n.º 144/2015 (2015) preconiza na alínea j do Artigo 3.º “a mediação, a conciliação, e a arbitragem”, como procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo. Contudo, em parte alguma desta lei se define e se regula concretamente cada um destes procedimentos, embora regule alguns dos aspetos mais essenciais das entidades de RAL, como seja os relativos às suas obrigações (Lei n.º 144/2015, 2015, arts. 6 e 6-A), os conhecimentos e qualificações dos colaboradores (Lei n.º 144/2015, 2015, art. 7), os princípios que regulam a sua atuação (e.g., Lei n.º 144/2015, 2015, arts. 8 e 9) e algumas regras procedimentais da sua atuação (Lei n.º 144/2015, 2015, arts. 10 e seguintes), assim como dos CACC, como sejam as obrigações previstas no Artigo 6.º-A da Lei n.º 144/2015 (2015) e as respetivas bolsas de árbitros no Artigo 6.º-B.

O CIAB – Tribunal de Consumo integra a Rede de Arbitragem de Consumo, constituindo um serviço vocacionado para a informação aos consumidores e às empresas e promovendo a resolução de conflitos de consumo através da utilização dos referidos procedimentos. Entre estes, destaca-se a mediação, que assume particular relevância na prática deste centro e que constitui o objeto do presente estudo.

Desde a sua fundação em 1997 até ao presente, o CIAB fomentou a utilização da mediação presencial, nos termos previstos na Lei da Mediação (Lei n.º 29/2013, 2013). A utilização de mediação presencial, com recurso a mediadores certificados, e das técnicas de mediação, adaptadas às particularidades do conflito de consumo, tem permitido uma elevada percentagem de resolução dos processos de reclamação arquivados (superior a 90%), conforme será evidenciado infra.

Importa, contudo, salientar que, ainda antes da publicação e entrada em vigor da Lei n.º 144/2015 (2015), os CACC já recorriam a estes procedimentos, consagrados nos respetivos regulamentos processuais e estatutos. Após a publicação dessa lei, foi empreendido um enorme esforço na harmonização de procedimentos dos centros, conduzido pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça, culminando na aprovação de um Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, previsto no n.º 3 do Artigo 4.º da Lei n.º 144/2015 (2015). Em 1 de janeiro de 2026, entrou em vigor um novo Regulamento Harmonizado, contudo, à data do “I Fórum de Mediação”, ainda se encontrava em vigor o anterior e é com base nesse que se elaborou o presente artigo. Todavia, no que à mediação diz respeito, a publicação do novo Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo mantém a redação do n.º 3 do Artigo 9.º do anterior regulamento (Direção-Geral do Consumidor, s.d., art. 11.º, n.º 3). O Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo surge como a matriz sobre a qual devem ser elaborados os regulamentos dos diversos CACC. Na sequência, foram aprovados, com algumas alterações, pelos competentes órgãos sociais dos centros, os respetivos regulamentos.

O Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, inserido no Capítulo 4, relativo à resolução de conflitos, tem como Epígrafe “Mediação”

visando a aplicação deste procedimento pelos CACC. É neste contexto que surge o problema, tal como o colocamos: o procedimento definido nos termos do Artigo 9.º do Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo ou melhor, no n.º 3 desse artigo, refere-se à “mediação” no sentido próprio do termo, ou não?

Para procurar dar resposta a esta questão central, procede-se a uma análise do enquadramento legal aplicável, articulada com a análise da doutrina relevante e com a observação da prática desenvolvida pelos CACC, em particular pelo CIAB. Recorre-se, ainda, à análise de dados estatísticos relativos à atividade do CIAB, com incidência no ano de 2024 e no mês de julho de 2025, com o objetivo de ilustrar o funcionamento dos procedimentos de RAL e evidenciar tendências recentes da atividade do centro. Justifica-se a utilização de dados do ano de 2024 por ser o último ano completo de atividade processual do CIAB antes do “I Fórum de Mediação” e o mês de julho porque é o mês mais próximo da realização do fórum com dados estatísticos passíveis de serem tratados. A abordagem adotada assenta, assim, numa combinação de análise documental e de natureza empírica, procurando articular o plano normativo com a prática institucional, de modo a permitir uma apreciação crítica do procedimento em causa, incluindo as suas potencialidades e limitações no contexto da resolução de conflitos de consumo.

Do Procedimento, Dito de Mediação, Desenvolvido Pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Para efeitos de enquadramento, importa começar por reproduzir o texto original do Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo:

- 1.A mediação tem como objetivo a obtenção de um acordo, sendo um procedimento flexível de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver, é acessível às partes e aplicam-se-lhe as Leis n.ºs 29/2013, de 19 de abril e 144/2015, de 8 de setembro, com as necessárias adaptações, podendo reger-se nos termos do presente artigo.
- 2.Após análise sumária, pelo centro, dos factos alegados na reclamação e do seu enquadramento jurídico, este contacta as partes para explicar o funcionamento da mediação e as regras do procedimento, indica o mediador a designar caso as partes pretendam dar início à mediação, dá conhecimento do teor da reclamação e do pedido à parte reclamada e solicita às partes uma resposta com vista a alcançar-se um acordo.
- 3.A mediação pode decorrer sem a presença conjunta das partes ou mesmo através de mecanismos de comunicação à distância, por meio de sucessivos contactos bilaterais intermediados, até se concluir por um acordo ou pela impossibilidade de o mesmo se conseguir.
- 4.Sendo obtido acordo, do processo deverá constar suporte documental que o comprove, bem como os respetivos termos.

5. Terminada a mediação e se o processo não prosseguir para a fase de conciliação ou de arbitragem, as partes devem ser notificadas do seu resultado através de suporte duradouro, sendo-lhes remetida declaração que indique as razões em que se basearam os resultados do procedimento. (Direção-Geral do Consumidor, s.d., art. 9, n.ºs 1-5)

No caso do CIAB, os números 1, 2 e 5 foram aprovados em Assembleia Geral com alterações em relação à redação inicialmente proposta:

1. A mediação tem como objetivo a obtenção de um acordo, sendo um procedimento flexível de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver, bem assim como tendencialmente eficaz na sua resolução e acessível às partes nos termos do n.º 1 do Artigo 10.º da Lei RAL.
2. Após análise sumária dos factos alegados na reclamação e do seu enquadramento jurídico, o Centro contacta a parte reclamada, dando conhecimento do teor da reclamação e do pedido, solicitando uma resposta com vista a conseguir-se um acordo entre as partes.
3. Terminada a mediação e se o processo não prosseguir para a fase de conciliação/arbitragem, as partes devem ser notificadas do seu resultado através de suporte duradouro e receber uma declaração que indique as razões em que este se baseou se estas não estiverem já determinadas na dita notificação. (Direção-Geral do Consumidor, s.d., art. 9, n.ºs 1-5)

Entretanto, a Assembleia Geral do CIAB, realizada em 11 de dezembro de 2025, deliberou aprovar o novo Regulamento do CIAB (que é idêntico ao novo Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo) e que está em vigor desde 1 de janeiro de 2026, em obediência ao disposto no Artigo 28.º do novo Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo.

Na verdade, o que está efetivamente em questão é saber se, de acordo com o disposto no n.º 3 do Artigo 9.º do Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, o procedimento que aí surge descrito, ainda se insere no escopo da mediação, ou se corresponde, antes, a outro procedimento de resolução de conflitos, que, eventualmente por facilidade de perceção pelos utentes, ou outra qualquer razão, se designa de “mediação”, mas que de facto o não é. Presumivelmente, tal designação pode resultar de alguma proximidade do procedimento dos centros à mediação, o que conduziu, à falta de melhor, a uma apropriação indevida da expressão, ou mesmo por desconhecimento relativamente à verdadeira mediação, de quem inicialmente introduziu o termo em Portugal, à época quase só circunscrita aos CACC, anterior por conseguinte à divulgação da mediação propriamente dita no nosso país, que ocorreu apenas no final do século passado.

Com efeito, o n.º 3 do Artigo 9.º do Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo descreve o procedimento que desde a criação do primeiro CACC em Portugal, em 1989 é utilizado como forma inicial de resolução de conflitos, e a que se deu o nome de “mediação”. Nada há a obstar ao n.º 1, que refere o objetivo da mediação (a obtenção de um acordo), aplicando-se o disposto na Lei n.º 29/2013 (2013),

também conhecida como Lei da Mediação, e na Lei n.º 144/2015 (2015), com exceção, eventualmente, da parte final do mesmo, que remete para o disposto naquele preceito e, logo, para o n.º 3. De igual forma, os n.ºs 2, 4 e 5, que contêm algumas informações procedimentais, não levantam qualquer problema de interpretação e aplicação.

Neste contexto, verifica-se que todos os CACC utilizam como primeiro procedimento de resolução de conflitos, o que se encontra sucintamente descrito no n.º 3 do Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo (atual n.º 3 do art. 11 da nova versão do regulamento). Adicionalmente, o CIAB recorre a um procedimento que designa de “mediação presencial”, sendo mesmo o único CACC que o utiliza, retirando, aliás, diversas vantagens da sua utilização, como sejam: (a) uma maior satisfação da parte dos utentes; (b) maior celeridade na resolução processual; (c) economia de custos; (d) na medida em que a maior parte dos processos enviados para “mediação presencial” termina com o acordo das partes, permitindo uma solução *win/win* (ganha/ganha), ao invés do normal *win/lost* (ganha/perde) do julgamento arbitral, mais adversarial. Refira-se, ainda, que diversos árbitros que intervêm em diferentes CACC têm assinalado, na sua prática profissional, a existência de diferenças nos procedimentos adotados pelos vários centros.

No caso do CIAB, a reclamação inicial apresentada pelo requerente, bem assim como a resposta da requerida e respetivos documentos, vão-no alimentando e integram o processo até ao final. Se, posteriormente, o requerente altera a sua reclamação e/ou pedido, essas peças são adicionadas ao processo. A única exceção é a que resulta da realização da mediação dita “presencial”, que o CIAB promove e que mais não é do que mediação no sentido próprio do termo. Quando as partes aceitam participar neste procedimento, logo no seu início, após terem respondido positivamente ao convite, comparecendo a uma reunião em que também está presente um mediador de conflitos. Naquilo que se pode designar de “pré-mediação,” são-lhes explicados os princípios fundamentais do procedimento que constam de um “protocolo de mediação” que assinam, se concordarem. Assinale-se que, nas milhares de mediações “presenciais” já realizadas no âmbito do CIAB ao longo da sua existência, não se registou até hoje nenhum caso de recusa. Verifica-se, isso sim, situações em que uma das partes, ou ambas, solicitam esclarecimentos relativamente a alguns dos princípios constantes do protocolo. Caso não concordem, não se efetua a mediação, ou ocorre um adiamento, no caso, por exemplo, de uma das partes ao tomar conhecimento dos princípios e regras do procedimento, decidir que pretende que o seu advogado esteja presente.

Um dos princípios, o primeiro do protocolo de mediação aliás, é o da confidencialidade, nos termos do qual “os participantes, durante e após as sessões de mediação, comprometem-se a manter o sigilo absoluto relativamente ao conteúdo das mesmas, ressalvando-se, se for caso disso, o documento de acordo final”. Obtido o acordo das partes, é este reduzido a escrito, num documento designado “acordo de mediação”, assinado por ambas as partes e pelo mediador, o qual, reunidos os pressupostos previstos na Lei n.º 29/2013 (2013), “tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial” (art. 9), o que constitui mais uma vantagem no recurso à mediação propriamente dita feita pelo CIAB para além das elencadas supra. Só assim não será se — e acontece num número reduzido de reclamações — ambas as partes declararem pretender a não redução a escrito do acordo. Neste caso, as partes

e o mediador assinam um documento, para efeitos do cumprimento do disposto na alínea c do n.º 1 do Artigo 12.º da Lei n.º 144/2015 (2015). Nesse documento consta uma das seguintes situações: (a) o acordo foi cumprido de imediato no final da reunião e o mesmo não viola princípios de ordem pública; (b) as partes pretendem manter confidencialidade sobre o conteúdo do acordo, o qual não viola princípios de ordem pública; (c) simplicidade do acordo obtido; (d) outro. No caso da alínea (a), estão em causa situações em que o pedido do consumidor é satisfeito diretamente na sessão de mediação (e.g., as partes acordam no pagamento ao consumidor da quantia de 20 €, entregues no ato em numerário. Já na alínea (b), o profissional aceita o pedido do requerente, mas, por razões de “não querer abrir um precedente”, não aceita a redução do acordo a escrito e que se traduz, por exemplo em aceitar a resolução do contrato de compra e venda de uma peça de vestuário. No caso da alínea (c), o documento contém um espaço onde se resume o acordo obtido (e.g., o profissional declara aceitar reparar a cadeira reclamada pelo requerente no prazo de oito dias a contar da presente data, ou o requerente aceita o pedido de desculpas apresentado pela requerida relativamente ao sucedido). Finalmente, em (d) o documento também tem um espaço para justificar a não redução a escrito do acordo obtido. A não formalização de acordo na sequência de reunião de mediação por esta via é muito residual. Este documento fica a constar do processo.

Importa, agora, descrever o modo como decorre o procedimento de “mediação” nos CACC. Em todos os centros, recebido do requerente o processo de reclamação completo, conforme resulta do n.º 5 do Artigo 10.º da Lei n.º 144/2015 (2015), este é notificado à requerida, para esta se pronunciar no prazo de 10 dias, podendo seguir-se uma segunda comunicação para este efeito, em caso de falta de resposta. Depois, seguem-se um conjunto de contactos intermediados pelos serviços do centro – normalmente desenvolvidos pelo jurista a quem o processo está distribuído –, concluindo-se pela obtenção de um acordo, “ou pela impossibilidade de o mesmo se conseguir”, nos termos da parte final do n.º 3 do Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo (Direção-Geral do Consumidor, s.d., art. 9, n.º 3). Havendo acordo, aplica-se o disposto nos n.ºs 4 e 5 daquele preceito e o processo é encerrado por “mediação com acordo”, nos termos da nomenclatura estatística determinada pela Direção-Geral da Política de Justiça. Não havendo acordo, o requerente decide se pretende a passagem do processo para a fase de conciliação/arbitragem ou desiste, com a ressalva do CIAB relativamente à “mediação presencial”.

Cumprido, contudo, não perder de vista que, embora exista entendimento no sentido de afastar a aplicação da Lei n.º 29/2013 (2013) à “mediação” efetuada nos CACC, tal posição se afigura, no mínimo, discutível. Só se aceita esta afirmação no pressuposto verdadeiro de que o que a maioria dos CACC faz, não sendo “mediação” no sentido próprio do termo, a Lei n.º 29/2013, (2013) não se lhe aplica obviamente. O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto adotou no seu regulamento a redação original do n.º 1 do Artigo 9.º do Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, que remete diretamente para a Lei n.º 29/2013, mas já o CIAB ou o CACC do Ave, Tâmega e Sousa adotaram redações diferentes para este inciso. Ora, os princípios da mediação consignados na Lei n.º 29/2013 (2013) são “aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal, independentemente da natureza do litígio que seja objeto de mediação” (art. 3).

A Mediação na Lei e na Doutrina

A análise do enquadramento legal (Lei n.º 29/2013, 2013) e doutrinal da mediação evidencia que este procedimento apresenta características distintas daquele que se encontra descrito no n.º 3 do Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo (art. 11, n.º 3 da atual versão do regulamento). Na verdade, nos termos da Lei n.º 29/2013 (2013), a mediação é “a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos” (art. 2 n.º 1). Por si só, trata-se de uma noção suficientemente abrangente para compreender o procedimento utilizado pelos CACC. Porém, analisando o diploma na sua totalidade, com uma interpretação sistemática, verifica-se que a mediação exige, por natureza, a realização de reuniões ou sessões, com a presença das partes e de um mediador de conflitos. De algum modo, o n.º 5 do Artigo 5.º da Lei n.º 29/2013 (2013) a propósito do princípio da confidencialidade já deixa essa impressão quando se refere ao conteúdo das sessões de mediação.

Esta leitura sai reforçada pela análise dos Artigos 16.º a 22º da Secção III, relativos ao procedimento de mediação. Desde logo, a mediação implica uma reunião prévia – pré-mediação – do mediador com as partes, tendo em vista explicitar o funcionamento do procedimento e as respetivas regras, sendo que, havendo acordo das partes em prosseguir para a mediação, esta pode ter início imediatamente após a assinatura do protocolo de mediação. O assentimento das partes em participar no procedimento deve ficar expresso num protocolo de mediação assinado pelas partes e pelo mediador. Sem que estas exigências legais sejam cumpridas – pré-mediação e assinatura do protocolo de mediação –, não há mediação. Acresce que a Lei n.º 29/2013 (2013) determina expressamente que as “partes podem comparecer pessoalmente ou fazer-se representar nas sessões de mediação, podendo ser acompanhadas por advogados, advogados estagiários ou solicitadores” (art. 18, n.º 1). Acrescenta-se que as “partes podem ainda fazer-se acompanhar por outros técnicos cuja presença considerem necessária ao bom desenvolvimento do procedimento de mediação, desde que a tal não se oponha a outra parte” (art. 18, n.º 2). Havendo acordo este é “livremente fixado pelas partes e deve ser reduzido a escrito” (Lei n.º 29/2013, 2013, art. 30). A Lei n.º 29/2013 (2013) também afirma que a “mediação deve ser o mais célere possível e concentrar-se no menor número de sessões possível” (art. 21). Deste enquadramento resulta que a realização de sessões de mediação, com a participação das partes e de um mediador, constitui um elemento estruturante do próprio conceito de “mediação”.

A doutrina converge, em larga medida, na ideia de que a mediação assenta na interação direta entre as partes, mediada por um terceiro imparcial. Trata-se de um processo oral, que decorre num ambiente fechado, controlado pelo mediador, com a presença das partes, de forma síncrona, embora possam estar espacialmente separadas. Com a pandemia de COVID-19, a realização de diligências processuais, mediações ou arbitragens, contando com a presença física dos diferentes intervenientes processuais (partes, advogados, etc.) foi muito prejudicada devido às medidas de confinamento adotadas. A solução veio das tecnologias de informação e comunicação que permitiram a realização das diligências à distância usando mecanismos de

videoconferência, usando ferramentas como o Zoom, o Teams ou o Cisco Webex. No caso do CIAB, o recurso a estas tecnologias é hoje uma realidade. Em 2021, foram efetuados dezenas de julgamentos arbitrais e mediações com pelo menos um interveniente processual (parte, advogado, testemunha, perito, etc.) à distância. Embora concordemos que a presença física das partes numa sala com o mediador apresenta vantagens em relação à mediação efetuada à distância, não havendo outra hipótese, é preferível ainda assim a sua realização à distância, do que não haver de todo. O novo Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo também acolhe a realização dos procedimentos por meios telemáticos (art. 11, n.º 3 ou art. 17, n.º 3 da nova versão do regulamento).

Vezzulla (2001/2005) refere que a

base de todo o conflito e do seu tratamento residem na possibilidade de uma boa comunicação. Na verdade, se pensarmos que durante a mediação toda a comunicação será oral, o mediador deverá ter um bom conhecimento linguístico, semiótico e de teorias de comunicação. (p. 155)

Em situações de grande conflitualidade entre as partes – que não são habituais em conflitos de consumo, em que uma das características é a sua objetividade e o relativo pouco relacionamento entre as partes –, há uma técnica segundo a qual o mediador reúne separadamente com as partes, designada *caucus*, para diminuir ou pelo menos não aumentar a hostilidade entre as partes, mas que Vezzulla (2001/2005) e outros autores criticam, entre outros, devido ao facto de o mediador, no *caucus* passar a ser um mero intermediário, escutando um e outro à vez, defendendo, por isso, o recurso à mesma como excecional ou reduzido ao mínimo.

Friedman (1993) rejeita completamente o *caucus*, por considerar que o mediador se transformaria em profissional de cada uma das partes e perderia a base da mediação. Vezzulla (2001/2005) concorda com este autor, ao referir que, com o *caucus*, que pressupõe, ainda assim, reuniões separadas com as partes e não meras comunicações escritas ou telefonemas com as partes, que é o que acontece normalmente nos CACC, na “mediação” que estes promovem, o “mediador correria o risco (...) de se transformar em negociador intermediário (...). Com o *caucus* ganha-se em celeridade, mas perde-se em deixar que tudo aconteça entre os participantes” (Vezzulla, 2001/2005, pp. 65–66). Atente-se que tal não significa que o procedimento constante do n.º 3 do Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo corresponda ao *caucus* na mediação. No *caucus*, normalmente os mediados reúnem separadamente com o mediador, mas reúnem de facto e até praticamente em simultâneo, encontrando-se apenas em salas diferentes.

Em contraste, no procedimento descrito no n.º 3 do Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, por via de regra não há qualquer reunião, tudo se passa de forma indireta e assíncrona. Por exemplo, o profissional, requerido no processo, responde por email ao centro, após ser notificado para se pronunciar sobre a reclamação. Por sua vez, o jurista que acompanha o processo remete essa resposta ao consumidor, que se pode pronunciar, por email também. Seguidamente, a resposta dada pelo consumidor pode ser remetida ao requerido, igualmente por email.

Outros autores defendem que a base da mediação, o seu elemento fundamental, é a reunião entre o mediador e os mediados (Wilde & Gaibrois, 1994/2003). Concluímos e concordamos que a reunião do mediador com os mediados é um elemento essencial à mediação, sem o qual esta não existe. Poderá existir um outro procedimento de resolução de conflitos, mas já não será mediação.

A única posição que conhecemos no sentido de aceitar a qualificação de mediação para o procedimento constante do n.º 3 do Artigo 9.º do Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, é a de Carvalho (2014/2017). Porém, sendo um brilhante jurista consumerista, o autor não é mediador e não teoriza sobre a mediação em si mesma enquanto procedimento de resolução de conflitos. Descreve apenas o procedimento dos CACC de acordo com o Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, aceitando, sem analisar a disposição constante do n.º 3 do Artigo 9.º do anterior Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo. Aceita também que “a mediação de consumo apresenta traços distintivos em relação à mediação em geral, fruto da especificidade dos conflitos que visa resolver” (Carvalho et al., 2017, pp. 147–161), aspeto no qual concordamos. Subsistem, contudo, fundadas reservas quanto à possibilidade de qualificar o procedimento descrito no n.º 3 do Artigo 9.º como mediação em sentido próprio. Trata-se, do nosso ponto de vista, de uma negociação intermediada por um técnico de um centro de arbitragem de conflitos de consumo, que normalmente é um jurista e não é sequer um mediador de conflitos certificado, que por comodidade de expressão ou falta de rigor técnico, se generalizou em designar “mediação”. Note-se, porém, que neste tipo de conflitualidade não é exigível a participação de um mediador certificado. Nesse caso, não se aplicará ao acordo obtido, o princípio da executividade, previsto no Artigo 9.º da Lei n.º 29/2013 (2013).

Quer isto dizer que este procedimento deve ser abandonado porque tecnicamente não se trata de uma verdadeira mediação, não sendo, por conseguinte, um dos procedimentos constantes da Lei n.º 144/2015 (2015)?

A resposta não pode deixar de ser negativa. Este procedimento pode e deve continuar a ser utilizado por todos os CACC. Desde logo porque é simples, permite a resolução de forma célere e económica de um número substancial de conflitos de consumo e é uma forma adequada para o tratamento desta conflitualidade. Não nos podemos esquecer que as entidades de RAL procuram a resolução dos conflitos de forma mais amigável, informal, célere e ao menor custo possível. Também não contraria a lei. A Lei n.º 144/2015 (2015), embora aborde especificamente os procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, não exclui a utilização de outros procedimentos. A mediação, a conciliação e a arbitragem são normalmente referidos como os procedimentos de RAL mais conhecidos e utilizados, mas qualquer autor de RAL refere nas suas obras muitos outros procedimentos que também são frequentemente utilizados noutros ordenamentos com esse fito. Por exemplo, Wilde e Gaibrois (1994/2003), que refere outros procedimentos usados nos Estados Unidos da América como sejam o *mini-trial*, o *private trial*, o *summary jury trial*, o *court annexed arbitration*, o *neutral listener*, o *neutral expert factfinding*, ou ainda o *non binding ex parte adjudication of patent disputes or trade secret misappropriation*.

Enquadramento Procedimental da Mediação no CIAB

Conforme resulta da análise desenvolvida, o procedimento designado como “mediação” no âmbito dos CACC não corresponde, em todos os casos, à mediação em sentido próprio, assumindo frequentemente a forma de uma negociação intermediada. Importa, por isso, clarificar o modo como estes procedimentos são concretamente desenvolvidos no contexto do CIAB.

No âmbito do funcionamento deste centro, a maioria dos conflitos de consumo é resolvida através de um procedimento previsto no atual Artigo 11º do respetivo regulamento (que anteriormente correspondia ao art. 9); o atual, como já se referiu, resulta do novo Regulamento Harmonizado da Rede de Arbitragem de Consumo, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2026, que se reconduz a uma negociação intermediada por um jurista. Não sendo possível alcançar a resolução do litígio por essa via, as partes são convidadas a participar numa sessão de mediação em sentido próprio. Esta pode assumir diferentes formatos, designadamente, com todas as partes fisicamente presentes e/ou representadas por advogado/solicitador, ou com participação por videoconferência, ou ainda num formato híbrido.

Nessas sessões, conduzidas por um mediador de conflitos, trabalha-se o conflito de consumo existente entre as partes e promove-se uma solução consensual para o litígio, que, se for alcançada, é formalizada num acordo.

Esta distinção entre negociação intermediada e mediação em sentido próprio revela-se relevante para a compreensão dos dados empíricos, bem como para a avaliação crítica da qualificação jurídica do procedimento adotado pelos CACC.

Resultados e Análise Empírica

A análise dos dados relativos à atividade do CIAB permite evidenciar o peso significativo dos mecanismos de resolução consensual, designadamente da mediação, no tratamento dos conflitos de consumo.

No ano de 2024, do universo de 1.629 processos de reclamação resolvidos no âmbito do CIAB – ano em que deram entrada 1.743 processos e foram arquivados 1.767 –, 1.294 foram encerrados por mediação com acordo, que inclui os encerrados por negociação propriamente dita, tendo nesse âmbito o CIAB realizado 473 reuniões de mediação, das quais 281 resultaram em acordo escrito (Figura 1). Estes dados evidenciam uma elevada taxa de resolução por via consensual, confirmando a relevância prática da mediação no funcionamento do centro.

Processos Encerrados COM RESOLUÇÃO 2024

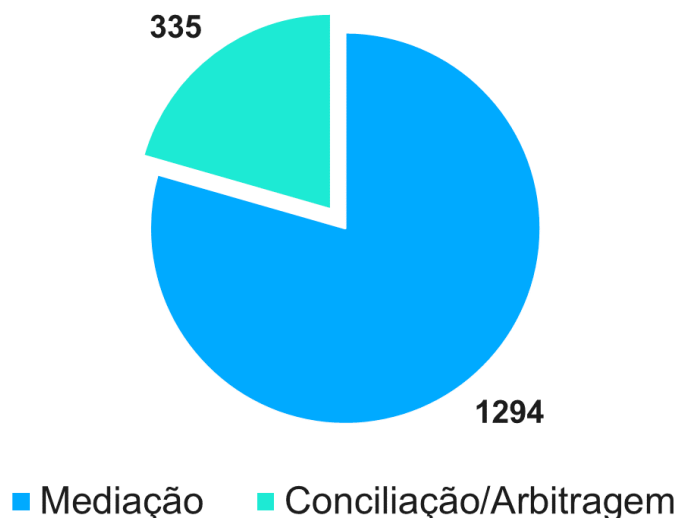


Figura 1
Processos encerrados pelo CIAB em 2024 com resolução.

Por seu turno, considerando o mês de julho de 2025 como referência pontual de análise, verifica-se que foram encerrados 82 processos por mediação com acordo, tendo sido realizadas 46 reuniões de mediação distribuídas pelos serviços de Braga e de Viana do Castelo.

Estas reuniões assumiram diferentes formatos, com predominância das sessões presenciais, mas com recurso significativo a modalidades híbridas e, em menor escala, exclusivamente à distância. Tal diversidade revela a adaptação do procedimento às necessidades das partes e às circunstâncias concretas dos litígios.

Formato de realização das reuniões de mediação em julho de 2025: (a) 28 reuniões com todos os participantes fisicamente presentes (nas instalações do CIAB de Braga ou de Viana do Castelo); (b) três reuniões itinerantes (Câmaras Municipais); (c) 16 reuniões em regime híbrido, com pelo menos um dos participantes por videoconferência; (d) duas reuniões com todos os intervenientes a participar por videoconferência.

No que respeita aos resultados dessas reuniões, constata-se que uma parte relevante culminou na obtenção de acordo, enquanto nos restantes processos se verificou o prosseguimento para fases subsequentes de conciliação ou arbitragem, ou a desistência do requerente, conforme a Figura 2.

Resultado das Reuniões de Mediação - Julho 2025

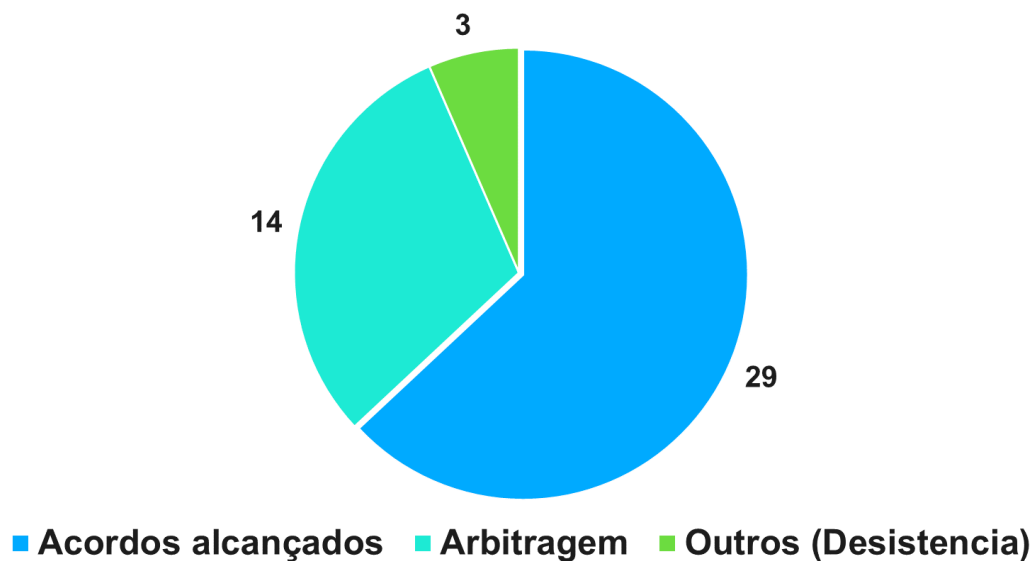


Figura 2
Resultados das reuniões de mediação realizadas pelo CIAB em julho de 2025.

Resultado das reuniões de mediação: (a) 29 processos com a obtenção de acordo; (b) 14 processos em que não houve acordo e o processo prosseguiu para a fase de conciliação/arbitragem; (d) três processos em que o requerente decidiu não prosseguir com o processo (desistência).

Ainda que estes dados se reportem a um período temporal limitado, permitem ilustrar, de forma consistente, o funcionamento prático da mediação no CIAB, bem como a sua eficácia na promoção de soluções consensuais, sem prejuízo de, em determinados casos, se revelar necessário o recurso a mecanismos decisórios subsequentes.

Conclusões

A análise desenvolvida permite concluir que a mediação assume um papel central no modelo de funcionamento do CIAB, afirmando-se como a forma preferencial de resolução de conflitos de consumo para as partes. Em particular, a mediação presencial permite obter acordos mais satisfatórios para as partes envolvidas, promovendo simultaneamente uma maior economia de custos e tempo necessário para a resolução dos litígios.

Para além da sua eficácia na resolução de conflitos, a utilização da mediação contribui para a divulgação do CIAB na região enquanto entidade especializada, consolidando a sua posição no contexto regional. Acresce que a mediação contribui para o empoderamento dos consumidores e para uma maior eficiência das empresas no relacionamento com os clientes.

Por fim, a análise crítica desenvolvida ao longo do presente estudo evidencia que o procedimento designado como “mediação” nos CACC não corresponde à mediação

em sentido próprio, aproximando-se antes de um modelo de negociação intermedia-da. Esta constatação não diminui a utilidade prática do mecanismo, mas impõe uma reflexão quanto à sua qualificação jurídica e terminológica.

Referências

- Carvalho, J. M. (2017). *Manual de direito do consumo*. Almedina. (Trabalho original publicado em 2014)
- Carvalho, J. M., Pinto-Ferreira, J. P., & Carvalho, J. C. (2017). *Manual de resolução alternativa de litígios de consumo*. Almedina.
- Constitución Española, de 29 de dezembro de 1978. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro. (2012). <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2012-169353706>
- Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto. (2021). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/70-b-2021-169269296>
- Direção-Geral do Consumidor. (s.d.). *Regulamento harmonizado de arbitragem*. Retirado a 25 de maio de 2026, de <https://www.consumidor.gov.pt/upload/processos/i006707.pdf>
- Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. (2013). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>
- Friedman, G. J. (1993). *A guide to divorce mediation*. Workman Publisinhg.
- Lei n.º 31/86, de 29 de agosto. (1986). <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1986-34443575>
- Lei n.º 24/96, de 31 de julho. (1996). <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1996-34491075>
- Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. (2013). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/29-2013-260394>
- Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. (2015). <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2015-119475005>
- Leitão, L. M. (2002). O direito do consumo: Autonomização e configuração dogmática. In L. M. Leitão (Ed.), *Estudos do Instituto de Direito do Consumo* (Vol. I). Almedina.
- Ley 26/1984, de 19 de julio. (1984). <https://www.boe.es/eli/es/l/1984/07/19/26>
- Tribunal Arbitral de Consumo. (2024). *Relatório de atividades e contas de 2024*. <https://ciab.pt/wp-content/uploads/2025/05/RA-2024-P.pdf>
- Vezzulla, J. C. (2005). *Mediação: Teoria e prática – Guia para utilizadores e profissionais*. Agora Comunicações. (Trabalho original publicado em 2001)
- Wilde, Z. D., & Gaibrois, L. F. (2003). *O que é a mediação* (S. Franco, Trad.). Agora Publicações. (Trabalho original publicado em 1994)