

João Pedro Leite Barros

# ARBITRAGEM ONLINE EM CONFLITOS DE CONSUMO



**tirant**  
lo blanch

Monografias

São Paulo  
2019

**Copyright ® 2019**

Todos os direitos reservados. Nem a totalidade, nem parte deste livro pode ser reproduzido ou transmitido por qualquer procedimento eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação magnética, ou qualquer armazenamento de informação e sistema de recuperação sem permissão escrita dos autores e do editor.

Em caso de erros e atualizações, a Editora Tirant Monografias publicará a correção relevante no site [www.tirant.com/br](http://www.tirant.com/br).

©VVA.A

***Todos os direitos desta edição reservados à Tirant lo Blanch.***

Avenida Nove de Julho nº 3228, sala 404, ed. First Office Flat

Bairro Jardim Paulista, São Paulo - SP

CEP: 01406-000

[www.tirant.com/br](http://www.tirant.com/br) - [editora@tirant.com.br](mailto:editora@tirant.com.br)

Capa e Diagramação: Carla Botto de Barros

7155761

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
--------------------------	-----------

## **CAPÍTULO 1**

<b>SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO E OS MECANISMOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS EM LINHA .....</b>	<b>17</b>
1.1 DEFINIÇÕES .....	17
1.1.1 COMÉRCIO ELETRÔNICO .....	17
1.1.2 CONSUMIDOR .....	21
1.1.3 FORNECEDOR.....	24
1.1.4 SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO .....	25
1.2 <i>ADR- ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION</i> .....	28
1.3 <i>ODR- ONLINE DISPUTE RESOLUTION</i> .....	31
1.3.1 EXPERIÊNCIA NORTE-AMERICANA NA ODR'S.....	37
1.4 ARBITRAGEM ONLINE DE CONSUMO NO ORDENAMENTO PORTUGUÊS .....	40
1.4.1 CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO EM PORTUGAL.....	42
1.4.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ARBITRAGEM DE CONSUMO.....	45

## **CAPÍTULO 2**

<b>A PLATAFORMA DE RESOLUÇÃO DO LITÍGIO EM LINHA DA UNIÃO EUROPEIA.....</b>	<b>51</b>
2.1 ARBITRAGEM TRANSNACIONAL DE CONSUMO .....	52
2.2 A DIRETIVA 2013/11/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 21 DE MAIO DE 2013 (DIRETIVA RAL) .....	56
2.3 A LEI N.º 144/2015 .....	61
2.4 O REGULAMENTO (UE) N.º 524/2013, DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 21 DE MAIO DE 2013 (REGULAMENTO RLL)- PLATAFORMA DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIO EM LINHA .....	64
2.4.1 PROCEDIMENTO .....	67
2.4.2 ANÁLISE CRÍTICA DA PLATAFORMA.....	71

## **CAPÍTULO 3**

<b>DIREITO APLICÁVEL À ARBITRAGEM ONLINE EM COMÉRCIO ELETRÔNICO TRANSFRONTEIRIÇO.....</b>	<b>77</b>
---	-----------

3.1	BREVE EVOLUÇÃO.....	77
3.2	LEX ELETRÔNICA.....	81
3.3	DETERMINAÇÃO DO DIREITO APLICÁVEL.....	85
3.3.1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	85
3.3.2	O REGULAMENTO ROMA I.....	86
3.3.3	O CASO PARADIGMÁTICO: PETER PAMMER / HOTEL ALPENHOF- ATIVIDADE DIRIGIDA DO FORNECEDOR.....	92
3.3.4	PACTOS DE ELEIÇÃO DO DIREITO APLICÁVEL EM CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO.....	96
3.3.5	REFLEXOS DA DETERMINAÇÃO DO DIREITO APLICÁVEL AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO.....	103

## **CAPÍTULO 4**

### **PROBLEMAS DA ARBITRAGEM ONLINE DE CONSUMO**

#### **NOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE PORTUGAL.....109**

4.1	MITIGAÇÃO DA REGRA DE COMPETÊNCIA TERRITORIAL EM SEDE DE LITÍGIO TRANSFRONTEIRIÇO DE CONSUMO.....	109
4.2	O IDIOMA.....	119
4.3	O LUGAR DA ARBITRAGEM.....	122
4.4	AUDIÊNCIA ARBITRAL POR VIDEOCONFERÊNCIA....	126

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSÃO.....133**

### **BIBLIOGRAFIA..... 137**