

ARBITRAGEM ONLINE EM CONFLITOS DE CONSUMO

João Pedro Leite Barros



Monografias



IBEROJUR



Conselho Editorial Científico:

EDUARDO FERRER MAC-GREGOR POISOT

Presidente da Corte Interamericana de Direitos Humanos. Investigador do Instituto de Investigações Jurídicas da UNAM - México

JUAREZ TAVARES

Catedrático de Direito Penal da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - Brasil

LUIS LÓPEZ GUERRA

Magistrado do Tribunal Europeu de Direitos Humanos. Catedrático de Direito Constitucional da Universidade Carlos III de Madrid - Espanha

OWEN M. FISS

Catedrático Emérito de Teoria de Direito da Universidade de Yale - EUA

TOMÁS S. VIVES ANTÓN

Catedrático de Direito Penal da Universidade de Valência - Espanha

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.

©V.V.A.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 - editora@tirant.com.br

Capa e Diagramação: Carla Botto de Barros

*Ao meu reduto intangível: Carmem Luiza,
Luísa, Rinaldo e José Haroldo.*

PREFÁCIO

João Pedro Leite Barros, professor da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, Doutorando e Mestre em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, honrou-me com o convite para prefaciar seu livro *Arbitragem online em conflito de consumo*, versão comercial de sua dissertação de mestrado. Tive a alegria de ter atuado como co-orientador de seu mestrado, atuando ao lado do eminente jurista português o Prof. Dr. António Barreto Menezes Cordeiro.

O autor enfrentou o interessantíssimo tema da arbitragem online como método adequado de resolução de conflitos de consumo, especialmente à luz do Direito Europeu, trazendo um estudo que certamente pode ser muito útil para a evolução do Direito Brasileiro.

Sou, como é por muitos sabido, um entusiasta da arbitragem e de outros meios adequados de resolução de conflitos. Venho escrevendo sobre o tema pelo menos desde 1996, ano da edição da lei brasileira de arbitragem, e cada vez mais estou convencido da necessidade de construção de uma cultura arbitral (e também de uma cultura da consensualidade) para a edificação de um sistema de pleno acesso à justiça.

O modelo europeu, estimulando a solução de conflitos de consumo por via arbitral, tem a vantagem de associar à arbitragem o emprego das tecnologias que hoje estão (e não estavam quando comecei a estudar o tema) à disposição de toda a sociedade. A arbitragem online (ou “em linha”, como se diz em Portugal, onde João

Pedro desenvolveu seus estudos de pós-graduação) é, sem dúvida, mecanismo fundamental na construção dessa cultura.

Pequenos conflitos de consumo podem muitas vezes ser resolvidos sem a participação do Poder Judiciário. Árbitros podem dar a esses conflitos solução adequada, ainda mais quando se considera que – para reproduzir o que consta da lei brasileira – são eles juízes do fato e do direito. E o emprego das tecnologias mais modernas, permitindo a comunicação de atos postulatorios e a colheita de provas ou a realização de audiências por meios eletrônicos certamente permite uma mais fácil e mais rápida resolução do conflito. Quem sabe o Direito Brasileiro não aprende com esse modelo e não passa a, ao menos, estimular o emprego desses métodos?

A leitura do trabalho de João Pedro me levou, ainda durante os trabalhos de orientação da elaboração de sua dissertação, e refletir sobre uma série de outros pontos. E essas reflexões certamente resultam da circunstância de que sou um estudioso do Direito Processual Civil. Trago, aqui, então, apenas um exemplo dessas reflexões: se um processo (arbitral ou estatal) pode tramitar inteiramente por meios eletrônicos, seria mesmo ainda relevante que os ordenamentos jurídicos se preocupassem com a determinação da competência territorial? Seria mesmo ainda relevante determinar se o processo vai tramitar no foro do Rio de Janeiro, de Manaus ou de Porto Alegre se a rigor o juiz e as partes podem estar em qualquer lugar, não só do país, mas do planeta? Um autor domiciliado em Aracaju pode demandar em face de um réu domiciliado em Teresina e ser julgado por um juiz que esteja em Hong Kong, sem que daí resulte qualquer prejuízo para quem quer que seja, uma vez que tudo se faz eletronicamente.

Isso mostra que o trabalho de João Pedro tem o mérito de, além de tratar de tema muito relevante, abrir espaço para outras pautas de pesquisa. E está aí a prova de que se trata de estudo de grande relevo acadêmico, que merece ser lido com grande atenção.

Renovo aqui, então, minha manifestação de alegria por ter de algum modo, ainda que modestamente, contribuído para a formação do pensamento de João Pedro. Agora, com a edição do livro, ficam meus votos de sucesso para o autor e para a obra, certo de que é muito fácil desejar aquilo que certamente acontecerá.

Alexandre Freitas Câmara

Doutor em Direito Processual (PUCMINAS). Professor emérito e coordenador de Direito Processual Civil da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). Presidente do Instituto Carioca de Processo Civil. Diretor de relações Brasil-Portugal do Instituto Brasileiro de Direito Processual. Membro do Instituto Ibero-Americano de Direito Processual e da Associação Internacional de Direito Processual. Membro honorário do Comitê Brasileiro de Arbitragem. Desembargador no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	13
--------------------------	-----------

CAPÍTULO 1

SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO E OS MECANISMOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS EM LINHA	17
--	-----------

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	ADR- <i>ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION</i>	28
1.3	ODR- <i>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

A PLATAFORMA DE RESOLUÇÃO DO LITÍGIO EM LINHA DA UNIÃO EUROPEIA.....	51
---	-----------

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

DIREITO APLICÁVEL À ARBITRAGEM ONLINE EM COMÉRCIO ELETRÔNICO TRANSFRONTEIRIÇO.....	77
---	-----------

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

APRESENTAÇÃO

The traditional dispute resolution systems are most often ill equipped to provide effective redress. The competent court may be located too far away, or be too expensive for smaller disputes, or be too slow for business needs. Traditional arbitration and other forms of alternative dispute resolution (ADR) are also often incapable of meeting the expectations of users for similar reasons – even though attempts are made at improving their efficiency. The result is a vacuum: for many of these disputes no effective resolution mechanism will be available and access to justice is simple not guaranteed. Given that access to justice is considered to be a fundamental human right, this state of affairs is obviously problematic and calls for a change.

The change may come from online dispute resolution (ODR), i.e., from the use of electronic communications for purposes of dispute resolution.

(KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. The Hague: Kluwer Law International, 2004. p.1)

Com o advento da sociedade de informação, por meio da qual as transações comerciais virtuais foram paulatinamente incrementadas, o comércio eletrônico alçou papel de protagonista¹. Nada obstante, à medida que a aquisição eletrônica de produtos e serviços pelo consumidor foi virando rotina, novos problemas de confiança e fiabilidade nas relações de consumo foram surgindo, traduzindo-se, muitas vezes, em demandas judiciais.

1 O estudo “Um dia das nossas vidas na Internet” promovido pela Nova Expressão em parceria com a Marktest revela que atualmente 79% dos portugueses afirmam fazer compras ou vendas *online*. Em 2011, eram cerca de 15%. Disponível em: <www.novaexpressão.pt>. Acesso em: 27 ago. 2015.

A Lei de Arbitragem Voluntária portuguesa, Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro de 2011, não contemplou e tampouco refletiu os desafios hodiernos dispostos pela sociedade de informação.

Na perspectiva europeia, a resposta normativa² ao crescimento litigioso advindo do comércio eletrônico foi dirigida aos meios de resolução alternativa de conflitos, limitando-se essa obra à arbitragem eletrônica, instrumentalizada recentemente pela Plataforma de Resolução de Litígios em Linha.

Sob esse prisma, a análise feita nessa obra tem como escopo analisar alguns aspectos da implementação da arbitragem online transfronteiriça no comércio eletrônico de consumo português decorrente da relação B2C (*business to consumer*) através da arbitragem voluntária institucionalizada nos Centros de Arbitragem de Consumo, detectando algumas lacunas deixadas pela intervenção legislativa nesse domínio.

A delimitação dessa análise será coordenada da seguinte forma: na perspectiva material, o estudo demonstrará quais são os desafios que os Centros de Arbitragem de Consumo enfrentam no tocante ao direito aplicável, notadamente aos conflitos transfronteiriços decorrentes de compras de produtos ou serviços realizados através da internet, respaldados na Lei n. 144/2015.

Nesse âmbito, iremos investigar as seguintes questões: a) pode o fornecedor ditar o direito aplicável em sede de arbitragem *online*, sem anuência do consumidor? ; b) se, em sede de convenção de arbitragem, as partes optarem por um direito aplicável de outro Estado, pode o Centro de Arbitragem de Consumo limitá-lo, com vistas a proteger o consumidor? ; c) pode o consumidor renunciar à proteção que lhe foi garantida pela Lei n. 144/2015 no que concerne

2 Segundo o Estudo PayPal sobre Consumidores Transfronteiriços 2016 – um estudo global do PayPal e Ipsos que investigou os hábitos de consumo *online* domésticos e transfronteiriços de mais de 28.000 consumidores em 32 países – cerca de 70% de todos os portugueses adultos e com acesso à internet fizeram compras *online* naquele ano. De todos as 32 nacionalidades estudadas, os portugueses são aqueles com maior probabilidade de fazer compras fora do País, já que 87% dos compradores *online* afirmam ter feito compras transfronteiriças naquele ano. Disponível em: <<https://www.paypal.com>>. Acesso em: 3 mar. 2018.

ao direito aplicável?

No que atine ao direito processual, esse livro abordará a problemática advinda da competência territorial dos Centros, relativamente aos conflitos transnacionais de consumo, a fim de se analisarem os critérios aplicáveis à designação do Centro de Arbitragem competente.

Não menos importante, essa obra abordará outros problemas usualmente inventariados na implementação da arbitragem *online* em sede de conflitos transnacionais de consumo, como, por exemplo, a dificuldade linguística, o lugar da arbitragem e a audiência arbitral por videoconferência.

Não custa lembrar que a credibilidade de toda disputa em um sistema de resolução alternativa de litígio depende de sua consistência ou, por que não dizer, de sua segurança jurídica, uma vez que, se produzir resultados imprevisíveis, perderá, a longo prazo, a confiança de seus usuários, não cumprindo com o seu propósito.

Finalmente, partindo da admissibilidade desses mecanismos de resolução extrajudicial de litígio, esse livro realizará uma análise crítica sobre a viabilidade da arbitragem *online* nos Centros de Arbitragem de Consumo.

Capítulo 1

SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO E OS MECANISMOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS EM LINHA

1.1 DEFINIÇÕES

1.1.1 COMÉRCIO ELETRÔNICO

A internet³, rede⁴ transnacional que interconecta inúmeros pequenos grupos de redes de usuários conectados entre si, propiciou o surgimento de uma nova espécie de comércio: comércio eletrônico.

Nos últimos anos, com o vertiginoso⁵ aumento das transações comerciais e eletrônicas, a regulamentação tornou-se necessária⁶.

- 3 Vide conceito de GONZÁLES, Paloma Llana. **Internet y comunicaciones digitales: Régimen legal de las tecnologías de la información y la comunicación**. Barcelona: Bosh, 2000. p. 36. Assim redigido no original: "Internet no es una entidad física o tangible sino más bien una red gigante que interconecta innumerables pequeños grupos de redes de ordenadores conectados a su vez entre sí."
- 4 A internet é a rede das redes (network of network). Vide termo e origem histórica em OLIVEIRA, Elsa Dias. **A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet**: Contributo para uma análise numa perspectiva material e internacional privatista. Coimbra: Almedina, 2002. p. 13.
- 5 Em Portugal, 26% dos consumidores compraram alguma coisa através da Internet em 2013. Cf.: UNIÃO EUROPEIA. **Flash Eurobarometer 359**: Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection Disponível em: <http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_359_en.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2016. Por sua vez, Fernando Araújo desenvolve posição peculiar sobre o tema, dispo do os prós e contras acerca da indiferenciação informativa. Cf.: ARAÚJO, Fernando. Op. cit., 2007. pp. 77-80. Por outro lado, o Professor Alexandre Dias Pereira há muito já anunciava a importância da internet nas relações privadas. Cf.: PEREIRA, Alexandre L. Dias. **As telecomunicações e o Direito na Sociedade da Informação**. Coimbra: Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 1999. pp. 263 e ss.; OLIVEIRA, Elsa Dias. Tutela do Consumidor na Internet. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2004, v. V. pp. 335 e ss. Já o Professor Luis Menezes Leitão pontuou acerca da importância econômica da internet e suas consequências jurídicas. Sobre o tema, Cf.: LEITÃO, Luis Menezes. A responsabilidade civil na internet. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2002, v. III. pp. 148 e ss.
- 6 Para o Professor Flávio Tartuce, o direito digital ou eletrônico é marcado pela autorregulamentação. Sobre o tema, Cf.: TARTUCE, Flávio. **Contratação Eletrônica. Princípios Sociais, Responsabilidade Civil Pré-Contratual e Pós-Contratual**. Uma Abordagem Luso-Brasileira.

Exemplo dessa necessidade foi a posição vanguardista adotada pela Assembleia Geral da ONU⁷, em 1996, ao elaborar resolução que disciplinava essa espécie de comércio, elencando como princípios norteadores: a) princípio da equivalência funcional dos atos produzidos por meios eletrônicos diante dos atos jurídicos tradicionais; b) princípio da neutralidade tecnológica das disposições reguladoras do comércio eletrônico; c) princípio da inalterabilidade do direito existente sobre obrigações e contratos; d) princípio da boa-fé; e) princípios da autonomia privada e da liberdade de contratar⁸.

O conceito mais sintético de comércio eletrônico⁹ é revelado por Dário Moura Vicente, nos termos das considerações da Diretiva n. 2000/31/CE, ao deduzir que seria toda atividade de prestação de serviços da sociedade de informação.

Da definição é possível extrair dois tipos de atividades¹⁰ distintas: comércio eletrônico direto e indireto.

O primeiro¹¹ consiste na encomenda, pagamento e entrega

In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2011, v. IX, p. 198 e ss. Sob a ótica do sistema fiscal, ainda hoje há discussões sobre eventual tributação do comércio eletrônico, através de “bit tax”, imposto sobre o consumo ou imposto por retenção na fonte. Cf.: ALMEIDA, Pedro Pais de. **Direito Fiscal e Internet**. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2001. v. II, pp. 41 e ss.

7 A ONU – Organizações das Nações Unidas, por meio da United Nations Commission on International Trade Law (Uncitral), propôs um conjunto de normas assim entendidas como a Lei Modelo da Uncitral, que têm por objetivo, entre outros aspectos, dispor sobre o comércio eletrônico e a validade dos documentos celebrados por meio eletrônico. Vide Lei Modelo da UNCITRAL sobre o comércio eletrônico: NAÇÕES UNIDAS. Resolução 51/162 de 16 de dezembro de 1996. Disponível em: <<http://www.lawinter.com/1uncitralawinter.htm>>. Acesso em: 4 ago. 2016.

8 Vide artigo 25 do Decreto-lei 7/2004.

9 No Brasil, a Lei n. 12.965/2014 visou estabelecer os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Seu ponto de partida está disposto em suas razões: “(...) à utilização democrática e justa da internet (...)”. Neste sentido, a disciplina do uso da internet é fundamentada na tutela do hipossuficiente, sem olvidar que ao usuário é assegurado aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet, assegurando-lhe especialmente o direito de arrependimento. Cf.: artigo 2º da Lei n. 12.965/2014. Cf. também a Lei n.º 12.965, artigo 7º, inciso XIII, de 23 de abril de 2014; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015, vol. 3. p. 728.

10 Cf.: AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES. **O comércio eletrônico em Portugal**: o quadro-legal e o negócio. Lisboa, 2004. Disponível em: <http://www.anacom.pt/streaming/manual_comercio_elec.pdf?contentId=178219&field=ATTACHED_FILE>. Acesso em: 4 ago. 2016. p. 17.

11 Sobre o tema, Cf.: CAMPOS, Diogo Leite de. A Internet e o princípio da territorialidade dos

online de bens incorpóreos. Dita espécie permite a existência de transações eletrônicas sem quaisquer tipos de interrupções ou entraves geográficos, oportunizando a disseminação por todo potencial dos mercados eletrônicos.

Já o segundo expressa-se na encomenda eletrônica de produtos que, pela sua natureza tangível (leia-se bens corpóreos), continuam a ter de ser entregues fisicamente, utilizando, para esse efeito, as habituais formas de distribuição. A disseminação desse tipo de comércio, embora corriqueira, esbarra na parte logística, tendo em vista ser necessária a existência de canais internacionais de distribuição eficientes e em número suficiente para assegurar a entrega desses produtos. Salienta-se, por oportuno, que referida espécie¹² não foi abrangida pela Directiva 2000/31/CE.

Nesse quadrante, conforme esclarece Luís de Lima Pinheiro¹³, existe uma tendência, nos principais sistemas jurídicos, em diferenciar, no tocante à determinação do direito aplicável, as relações interempresariais e as relações com consumidores, como se observa desde o Regulamento Roma I, na Europa, e nos EUA, através do *Uniform Commercial Code*.

Com efeito, das múltiplas possibilidades existentes para a classificação do comércio eletrônico – como, por exemplo, a espécie de produto ou serviço negociado, o objeto a ser pactuado – a literatura tem enfoque especial no tipo de intervenientes envolvidos nos negócios.

Nesse compasso, a classificação comum aos dois ordenamentos e a mais recorrente é aquela indicada por Roberto Senise¹⁴ e seguida

impostos. **Revista da Ordem dos Advogados**. Lisboa, v. 58, pp. 637-643, 1998. p. 639. Cf. também COMISSÃO EUROPEIA. **COM (97)157 de 16 de abril de 1997**. Bruxelas, 1997. p. 8. Disponível em: <<ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/esprit/docs/ecomcomp.pdf>>. Acesso em: 4 ago. 2016.

12 Cf.: VICENTE, Dário Moura. **Problemática internacional da sociedade de informação**. Coimbra: Almedina, 2005. p. 202.

13 Cf.: PINHEIRO, Luís de Lima. **Direito aplicável aos contratos celebrados através da internet**. In: PINHEIRO, Luís de Lima. **Estudos de Direito Internacional Privado**. Coimbra: Almedina, 2009. v. 2. p. 368.

14 Cf.: LISBOA, Roberto Senise. **Manual Elementar de Direito Civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005. p. 80. Na literatura portuguesa: VASCONCELOS, Pedro Pais de. **Teoria Geral do Direito Civil**. 8. ed. Coimbra: Almedina, 2015. p. 428.

pela ANACOM¹⁵ como *b2b*, *b2c* e *c2c*.

Por *b2b* entendem-se os contratos “business to business”, que qualificaria os negócios jurídicos eletrônicos realizados entre empresas, com nítido caráter empresarial; por *b2c* depreendem-se os contratos “business to consumer”, que designariam os negócios celebrados entre fornecedor e consumidor; e, por fim, os *c2c*, “consumer to consumer”, intitulariam o contrato entre sujeitos sem relação de consumo, de natureza civil. De resto, Dário Moura Vicente¹⁶ ainda expôs outra espécie de negócios jurídicos, caracterizada pelo comércio entre empregadores e trabalhadores (employer to employee).

Nessa particularidade, o estudo limitar-se-á ao tipo *business to consumer*, tendo em vista englobar as relações comerciais transfronteiriças entre empresas e consumidores finais, nomeadamente através das lojas virtuais e sítios eletrônicos¹⁷.

Por fim, o artigo 1º da Lei n. 144/2015 também tem como objeto a contratação em linha, dispondo que o diploma será aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando sejam eles iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem as obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

15 AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES, op. cit. pp. 20-22.

16 Cf.: VICENTE, Dário Moura. **Direito Internacional Privado: Problemática Internacional da Sociedade da Informação**. Coimbra: Almedina, 2005. pp. 202-203. Cf. também: COMISSÃO EUROPEIA. **COM (97)157**. Bruxelas, 1997. p. 8. Disponível em: <ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/esprit/docs/ecomcomp.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2016.

17 Será dada atenção especial aos contratos celebrados à distância, ou seja, aquele celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens sem presença física simultânea de ambos, integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até a celebração do contrato, incluindo a própria celebração, na modalidade através da internet. Cf. desenvolvimento da ideia em CARVALHO, Jorge Morais. **Manual de Direito do Consumo**. 3 ed. Coimbra: Almedina, 2016. p. 140.

1.1.2 CONSUMIDOR

O conceito de consumidor, no sistema jurídico europeu, passou por diversas transformações¹⁸ dogmáticas e sociológicas, sendo bem contextualizado pela professora ADELAIDE LEITÃO¹⁹ quando o interpretou como um “conceito abstrato”, o qual fragmenta a realidade humana, reduzindo-a a uma característica hipervalorizada.

A definição hodierna de consumidor é fruto da Lei n. 144/2015, a qual preceitua ser pessoa singular²⁰ que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional²¹.

A bem dizer, independentemente da evolução conceitual²²,

18 Vide alterações históricas em: *Ibid.*, p. 17.

19 Cf.: LEITÃO, Adelaide Menezes. **Comércio Eletrônico e Direito do Consumo**. In: **Liber Amicorum Mario Frota: A causa dos direitos dos consumidores**. Coimbra: Almedina, 2012. pp. 31 e ss.

20 A doutrina francesa entende que a pessoa coletiva, fora de seu específico âmbito profissional, pode ser consumidora, beneficiando das regras que não pressupõem individualidade biológica. Para mais, Cf. CORDEIRO, António Menezes. **Da Natureza Civil do Direito de Consumo**. In: **Estudos em Memória do Professor Doutor António Marques dos Santos**. Coimbra: Almedina, 2005. p. 709.

21 Cf. artigo 3º, c, da Lei n. 144/2015, bem como artigo 3º, c, do Decreto-Lei n. 24/2014. Ao defrontar com sistema luso, a legislação brasileira se difere normativamente sob dois aspectos. O primeiro, no conceito *stricto sensu*, ao estatuir que pessoa jurídica pode e deve ser considerada consumidora, tão somente sendo relevante se a mesma é destinatária final do produto ou serviço. Cf.: Conceito de consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) brasileiro: art. 2º da Lei 8.078/1990, *verbis*: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Ademais, o Superior Tribunal de Justiça brasileiro julgou que, em situações específicas, é mister mitigar a rigidez do critério subjetivo conceitual de consumidor, a fim de permitir a aplicabilidade da lei consumerista nas relações entre fornecedores e consumidores-empresários em que fique evidenciada a relação de consumo. Assim, ilustrativamente, se um advogado adquire uma televisão para instalar em sua residência, seria o destinatário final desse produto. Mas, se o mesmo profissional adquire, no mesmo instante, outra televisão para instalá-la no seu ambiente de trabalho com o fito de proporcionar mais conforto aos seus clientes, ele já não se encaixaria como destinatário final, porque manteria o produto na cadeia econômica. Na literatura portuguesa, o Professor José de Oliveira Ascensão e Paulo Duarte seguem o entendimento vanguardista do Superior Tribunal de Justiça do Brasil, aduzindo que o sentido da lei será sempre o de uma maior aproximação das situações de vulnerabilidade, por estar sempre mais ligado à diretriz da proteção mais débil. Cf.: ASCENSÃO, Jose de Oliveira. **Sociedade de Risco e Direito do Consumidor**. In: LOPEZ, Teresa Ancona et al. **Sociedade de Risco e Direito Privado**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 364.; DUARTE, Paulo. **O Conceito Jurídico de Consumidor**, Segundo o Artigo 2o/1 da Lei de Defesa do Consumidor. In: **Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra**, [s.l.]: Coimbra, 1999. v. LXXV. Na jurisprudência portuguesa, Cf.: PORTUGAL. Supremo Tribunal de Justiça. Processo nº 135/12.7TBMSF.G1.S1. Relator: Maria Clara Sottomayor. Lisboa, 16 de fevereiro de 2016; PORTUGAL, Supremo Tribunal de Justiça. Processo n. 1944/11.0TBPBL.C1.S1. Relator: João Bernardo. Lisboa, 08 de outubro de 2015.

22 Para histórico evolutivo, vide OLIVEIRA, Op. cit., 2002. pp. 49 – 56.

elementos fixos e pontuais sempre fizeram parte da conceituação do termo: a) elemento subjetivo, na acepção de que há necessidade de ser pessoa singular²³ em sentido jurídico, ou seja, sujeito de direitos; b) objetivo, referente aos bens ou serviços que os consumidores vierem a adquirir; c) relacional²⁴, atinente ao fornecedor que oferta bens ou serviços; d) teleológico, relacionado à aquisição de bens ou serviços para fins que sejam estranhos à atividade profissional ou comercial do consumidor.

Quanto à necessidade de proteção consumerista especial nos contratos celebrados através da internet, há quem entenda²⁵ que o consumidor virtual (aquele que se utiliza da internet) se subsume às regras gerais do contrato de consumo e não deve ser beneficiado nem tampouco penalizado por isso, pois tal fato não é merecedor de maior ou menor proteção do que aquela dada ao consumidor tradicional.

Afastando-se dessa ideia, outros compreendem²⁶ que o consumidor deve ser alvo de atenção especial, principalmente quando se trata de comércio eletrônico. Isso porque as razões giram em torno

23 A Professora Teresa Almeida já dizia que a formulação de direitos formulada pela Lei de Defesa do Consumidor, 24/96 implica ser o consumidor necessariamente uma pessoa singular. Sobre o tema, Cf.: ALMEIDA, Teresa, Comentários aos artigos iniciais da lei portuguesa de defesa do consumidor de 1996. *Revista do Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 37, 2001, p. 27. Note que a ideia de pessoa singular é também visualizada no Código do Consumidor italiano, Decreto Legislativo 206, de 6 de setembro de 2005, artigo 3, I, a, *verbis*: “consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta”. No mesmo sentido: ZACCARIA, Alessio; CRISTOFARÒ, Giovanni de. *La Vendita Dei Beni di Consumo*, Padova: Cedam, 2002, p. 16.

24 Nesse contexto, merece referência a interpretação ampliada que o Código de Defesa do Consumidor brasileiro tem sobre o termo na figura do consumidor equiparado: a) considera-se consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo; b) considera-se consumidor qualquer vítima da relação de consumo; c) equiparam-se aos consumidores todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais e empresariais nele previstas. Cf.: TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção, *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Método, 2014, pp. 140-141. Cf. também artigo 17 e 29 do CDC.

25 Cf.: OLIVEIRA, Op. cit., 2002, p. 58.

26 O Professor Alexandre Libório Dias Pereira já referendava, há algum tempo, a necessidade de existir um elevado nível de proteção aos consumidores, tendo em conta o seu papel fundamental para assegurar confiança no comércio eletrônico. Sobre o tema, Cf.: PEREIRA, Alexandre Libório Dias. *Comércio eletrônico na sociedade de informação*: Da segurança técnica à confiança jurídica. Coimbra: Almedina, 1999, p. 52 e ss. Sobre a proteção de dados pessoais e tutela do direito à privacidade na sociedade de informação, Cf.: ALMEIDA, Pedro Pais de. Proteção de dados pessoais e direito à privacidade. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). *Direito da Sociedade de Informação*. Coimbra: Coimbra Editora, 2009, v. 1, pp. 241 e ss.

do próprio *modus operandi* singular²⁷, já que essa espécie contratual fragiliza a posição do consumidor no sentido de seu poder negocial ser diminuto (ausência física do consumidor) bem como o deixa em posição vulnerável, especialmente sobre a insegurança na circulação das informações pessoais.

Ademais, é inegável que, muitas vezes, como usuário da internet, a suposta aparência de liberdade seja sucumbida por links e conexões em transações ambigualmente coordenadas, potencializando a vulnerabilidade do consumidor²⁸.

Nesse contexto, o Decreto-lei n. 7/2004, ao versar sobre comércio eletrônico, mitigou²⁹ o princípio da livre autonomia das partes³⁰ e sinalizou proteção especial aos consumidores (vide art. 3, n. 5, art. 28, n. 2, art. 29, n. 1), visto que as exigências de proteção aos consumidores são imperativas. Mais que isso, era necessário proteger o consumidor ante o uso abusivo de cookies e hiperligações invisíveis³¹, reduzindo o tempo de maturação do consumidor.

Em face do exposto, atenta às transformações informáticas, a Lei n. 144/2015, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE, estendeu expressamente o alcance dos mecanismos alternativos de resolução de litígios aos consumidores em linha, permitindo-lhes que apresentem

27 O Decreto Lei n. 7/2004 dispõe em seu artigo 7o, n. 1, c, que a liberdade de circulação de um determinado serviço da sociedade de informação proveniente de outro Estado membro da União Europeia pode ser restringida pelos Tribunais ou outras entidades competentes, se lesar ou ameaçar gravemente os consumidores. Sobre o tema, Cf.: PRATA, Ana. *Dicionário Jurídico*. 5. ed. Coimbra: Almedina, 2011, p. 361. No Brasil, vide Decreto-lei n. 7.962 de 2013, que regulamenta a Lei n.o 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico.

28 Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor*: Um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, pp. 71 e 72.

29 Cf.: art. 25, n. 2, como por exemplo: casamento, reis imobiliários. Além disso, Carlos Ferreira de Almeida alerta para o que ele chama de massificação dos contratos. Segundo Almeida, os contratos celebrados via internet promoveram em grande parte desigualdade de níveis de informação entre as partes: a liberdade contratual das partes foi sucumbida pela autonomia da vontade exclusiva fornecedor. Cf. em: ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Contratos*. 5. ed. Coimbra: Almedina, 2015, v. 1, p. 184.

30 Cf.: REBELO, Fernanda Neves. O direito à informação do consumidor na contratação à distância. In: *Liber Amicorum Mario Frota*: A causa dos direitos dos consumidores. Coimbra: Almedina, 2012, p. 121.

31 Cf.: CORREIA, Miguel J. A. Pupo. Contratos à distância: Uma fase na evolução na defesa do consumidor na sociedade de informação? *Estudos de Direito do Consumidor*. Coimbra, n. 4, pp. 165-181, 2002, p. 170.

suas reclamações e queixas virtualmente, através da Plataforma de Resolução de Litígio em Linha, consoante se verá.

1.1.3 FORNECEDOR

A noção de fornecedor de bem ou prestador de serviços não passou por mudanças significativas em Portugal. A Lei de Defesa do Consumidor n. 24/96³² definia-o como pessoa que exercesse, com carácter profissional e independente, uma atividade econômica que visasse à obtenção de benefícios.

Por sua vez, o conceito mais recente é aquele trazido pela Lei 144/2015³³, ao aduzir que seria uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando opere, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial³⁴, industrial, artesanal ou profissional.

Em contraposição a essa visão, o novel diploma destoou da noção correspondente resultante da Lei de Defesa dos Consumidores (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, artigo 2.º, n.º 1), uma vez que não menciona, expressamente, a exigência de que se trata de uma atividade econômica visando à obtenção de benefícios.

Há quem entenda que essa característica é subentendida³⁵, já

- 32 A Lei 24/96- artigos 1o e 2o dispunha ainda que seriam consideradas incluídas no âmbito da referida lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos majoritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.
- 33 Cumpre ressaltar que a Lei n. 144/2015 não usou a noção de “profissional”, como se observou na Diretiva relativa aos direitos dos consumidores” (Diretiva n. 2011/83/EU, artigo 2.º, n.º 2), mas antes a de “fornecedor de bens ou prestador de serviços”, consoante artigo 3.º, ‘d’. Cf. o julgado: PORTUGAL. Supremo Tribunal de Justiça. Processo nº 1129/11.5TBCVL-C.C1.S1. Relatora: Ana Paula Boularot. Lisboa, 07 de maio de 2016.
- 34 No Brasil, a habitualidade também é requisito *sine qua non* para a caracterização do fornecedor. Isto é, a produção de bens e serviços que sejam imanentes ao consumidor não deve ser resultado de atividade acidental ou pontual, mas, sim, de atividade particularizada e profissional através de organismos econômicos nela disponíveis. Excepciona-se, por exemplo, a hipótese de alguém que vende coisas usadas tão somente para desfazer de peças que não queria mais. Vide: SIMÃO, José Fernando. **Vícios do produto no novo Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2003. p. 38. Vide também PINTO, Cristiano Vieira Sobral. **Direito Civil Sistematizado**. 5. ed. São Paulo: Método, 2014. p. 1155.
- 35 Cf.: PINTO, Paulo Mota. O novo regime jurídico dos contratos a distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 9, pp. 51-93, 2015. p. 58.

que o sistema português tem a exigência normativa³⁶ de se limitar ao carácter profissional da atividade exercida pelo sujeito e através dela auferir receitas.

Por fim, nesse jogo de interlocuções, é importante considerar que a definição contemplou o conceito de profissional como aquele exercido direta ou indiretamente através de outro profissional³⁷, garantindo ao consumidor maior espectro de proteção.

1.1.4 SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO

A sociedade da informação é caracterizada³⁸ por ser aquela que deixou de circunscrever-se em torno da produção de bens materiais, para recentrar-se na produção de conhecimento. Sendo assim, é um conceito³⁹ utilizado para descrever uma sociedade que faz o melhor uso possível das tecnologias de informação e comunicação no sentido de lidar com a informação e que toma esta como elemento central de toda a atividade humana.

Na prática, a sociedade de informação⁴⁰ recorre predominantemente

- 36 Para mais, vide BARBIERI, Diovana. **A Proteção do Consumidor no Comércio Eletrônico**. Lisboa: Juruá, 2013. p. 45.
- 37 Vale aqui fazer um adendo importante. A redação do artigo 3º, i, do Decreto-Lei 24/2014, dispõe que o fornecedor de bens ou prestador de serviços é a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta, diferentemente da Lei 144/2015. Essa última, em seu artigo 3º, d, trata que o fornecedor de bens ou prestador de serviços é uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Sobre essa dicotomia, os Professores Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira entendem que, ao restringir a possibilidade de atuação a outro profissional, a lei pretendia esclarecer que tem em vista uma relação de agência, na qual uma das partes se obriga a promover por conta da outra a celebração de contratos em certa zona ou determinado círculo de clientes, de modo autónomo e estável e mediante retribuição. Cf.: CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro. **Contratos celebrados a distancia e fora do estabelecimento comercial**. Coimbra: Almedina, 2014. p. 33.
- 38 Na doutrina espanhola, a sociedade de informação é assentada por 2 pilares: a) convergência de instrumentos e meios técnicos suficientemente conhecidos e úteis socialmente (sistema de telefone, rádio, satélites e outros); b) novas tecnologias, como a informática e as telecomunicações, junto com outras técnicas de compreensão de dados criptografados. Sobre o tema, Cf.: SEGADE, José Antonio Gómez; BALTAR, Ángel Fernandez-Albor; PLAZA, Anxo Tato. **Comercio Electrónico en Internet**. Madri: Marcial Pons, 2001. pp. 21-25.
- 39 Sobre o tema, vide o texto intitulado de Sociedade da Informação: Notas de Contribuição para uma definição operacional do Professor Luis Manuel Borges Gouveia. Disponível em: <http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2017.
- 40 Para o professor Manuel Castells, há diferença entre sociedade de informação e sociedade in-

às tecnologias da informação⁴¹ para a troca de informações em formato digital, suportando o intercâmbio entre indivíduos e entre estes e instituições, recorrendo a práticas e métodos em construção permanente.

O veloz acesso à informação proporcionado, notadamente, pela internet, elevou-a a um protagonismo até então desconhecido: além de bem de consumo, hoje é tida como fator de produção⁴². Isto é, o progresso tecnológico⁴³ permite hoje armazenar, recuperar e transmitir informações sob qualquer forma, seja oral, escrita ou visual, sem limitações de distância, tempo ou volume.

Na forma procedimental, esse fenômeno é devido a dois fatores⁴⁴: a) a possibilidade de armazenamento e processamento da comunicação atrelada à tecnologia digital; e b) disseminação das comunicações eletrônicas, através das quais as informações possam ser disponibilizadas instantaneamente ao público, de forma ampla, geral e irrestrita, acessáveis a qualquer lugar e hora.

A internet tem cumprido sua função social: quebrar barreiras geográficas e permitir o acesso à informação de forma instantânea. Contudo, os imbrólios que esse mecanismo veloz apresenta são inúmeros, sobretudo quando se confronta a necessidade de abarcar mais mercados e, ao mesmo tempo, com a preservação de direitos básicos dos cidadãos, especialmente no direito do consumo⁴⁵.

formacional. O termo sociedade da informação enfatiza o papel da informação na sociedade. Ao contrário, o termo informacional indica o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas surgidas nesse período histórico. Cf.: CASTELLS, Manuel. **A era da informação**: Economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999. pp. 65 e ss.

41 Sobre o tema e sobre o excesso de informação, Cf. o seguinte excerto: "(...) The rise of the Information Society is closely related to the evolution of the ICT industry and the diffusion of ICT in everybody's life. Yet, the Information Society tends towards something that can be characterised as an information affluent society, where more information than needed is available. (...)" Cf.: RANNENBERG, Kai; ROYER, Denis; DEUKER, André. **The future of identity in the information society**: Challenges and opportunities. New York: Springer, 2009. pp. 21 e ss.

42 Cf.: desenvolvimento em: VICENTE, Dário Moura. **Problemática internacional da sociedade de informação**. Coimbra: Almedina, 2005. pp. 13 e ss.

43 Cf. ideia presente no documento UNIÃO EUROPEIA. A Europa e a sociedade global da informação: Recomendações ao Conselho Europeu, de 26.05.1994. 1994.

44 Cf.: VICENTE, Op. cit., 2005. p. 14.

45 Em contrapartida, por exemplo, a nova Directiva 2011/83/UE, transposta pelo Decreto-lei

Nesse contexto, a nova infraestrutura da informação, as "autoestradas eletrônicas da informação"⁴⁶, somadas à abolição de fronteiras nacionais, ocasionaram não somente problemas econômicos, mas, especialmente, jurídicos.

Outro aspecto não menos relevante foi a criação pela União Europeia de estratégias para construção de um mercado único digital na Europa. Na prática⁴⁷, seria assegurada a livre circulação de mercadorias, pessoas, serviços e capitais, em que os cidadãos e as empresas pudessem beneficiar-se de um acesso sem descontinuidades a atividades em linha e desenvolvessem essas atividades em condições de concorrência leal, com um elevado nível de proteção aos consumidores e seus dados pessoais, independentemente da sua nacionalidade ou local de residência.

Sabe-se, por outro lado, que a desconfiança⁴⁸ na contratação eletrônica tem origem, em sua natureza jurídica, *sui generis*: ausência de contato físico com o vendedor, a fluidez ou desmaterialização da contratação, o caráter atemporal da oferta, a complexidade técnica jurídica e a própria execução do contrato, sem contar a busca desenfreada pelos fornecedores de bens para esconder as políticas comerciais ávidas pelo lucro⁴⁹.

Assim, essa difusão acelerada do comércio eletrônico pode levar ao consumidor uma postura passiva, diferenciando-se dos demais

24/2014, referente aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, trouxe maior proteção ao consumidor, notadamente no que toca aos deveres pré-contratuais de informação. Sobre o tema, Cf.: CARVALHO, Jorge Morais. Consumer sales in Portugal after the implementation of the Consumer Rights Directive. In: CRISTOFARO, Giovanni De; FRANCESCHI, Alberto De. *Consumer Sales in Europe*. Cambridge: Intersentia, 2016. pp. 150 e ss.

46 O ambiente digital impulsiona o desenvolvimento das infra-estruturas de comunicação. Sobre o tema, Cf.: MARQUES, Garcia; MARTINS, Lourenço. **Direito da informática**. Coimbra: Almedina, 2006. pp. 42 e ss.; VICENTE, Op. cit., 2005. pp. 89 e 90.

47 Cf.: UNIÃO EUROPEIA. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa COM 192. 2015. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52015DC0192>>. Acesso em: 23 dez. 2017.

48 A Professora Cláudia Lima Marques arremata que, como usuário da internet, a suposta aparência de liberdade é sucumbida por links e conexões em transações ambigualmente coordenadas, potencializando a vulnerabilidade do consumidor. Cf.: MARQUES, Op.cit., 2004. pp. 71 e 72.

49 A Professora Paula Vaz Freire desenvolve a ideia dominante de crescimento econômico limitado associado a riscos calculáveis. Cf.: FREIRE, Paula Vaz. Sociedade de risco e direito do consumidor. In: LOPEZ, Tereza A. (Org.). **Sociedade de risco e direito privado**. São Paulo: Atlas, 2013. pp. 375 – 379.

consumidores por se tratar de uma compra *sui generis*⁵⁰ e pelos motivos acima elencados.

Feitas tais considerações, o presente estudo inventariará os principais problemas jurídicos suscitados pela própria sociedade da informação, notadamente aqueles problemas decorrentes do comércio eletrônico transfronteiriço de consumo que vierem a ser resolvidos por Centros de arbitragem de consumo.

1.2 ADR- ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Os meios de resolução alternativa de litígios (RAL), tradução livre para ADR (*Alternative Dispute Resolution*), é um conjunto de procedimentos de resolução de conflitos alternativos⁵¹ aos meios judiciais, sendo que alguns mais formais: negociação, conciliação⁵², mediação⁵³

50 A Professora Anabela Gonçalves preleciona que os consumidores são considerados os mais fracos porque possuem menos informação à sua disposição, por sua inexperiência em negociar (porque eles não estão fazendo isso em uma base profissional) e pela ausência de uma organização comercial (como muitas vezes existe do lado do outro contratante). Confra: GONÇALVES, Anabela Susana de Sousa. The e-commerce international consumer contract in the European Union. v. 9. *Masaryk University Journal of Law and Technology*. 2015. p. 6 e ss.

51 A professora Paula Costa e Silva entende que o ideal seria a substituição pela expressão meios extrajudiciais de resolução de controvérsias. Para a jurista, o uso da palavra “alternativa” não seria adequado, uma vez que a alternativa pressupõe uma relação e não uma qualidade absoluta. Na prática, só haveria livre escolha se todos os meios em concurso forem funcionalmente equivalentes. Isto é, se a justiça pública não é eficiente nem tampouco acessível, os meios “alternativos” passam a ser meios necessários e inevitáveis, estreitando a liberdade de escolha do cidadão. Sobre o tema, Cf.: SILVA, Paula Costa e. **A nova face da justiça**: Os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias: Relatório sobre conteúdo, programa e métodos de ensino. Lisboa: Coimbra Editora, 2009. pp. 34-37. Sobre o tema, Cf.: GOUVEIA, Mariana França. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. Coimbra: Almedina, 2015. p. 21. Na doutrina americana, a ADR é definida da seguinte forma: “(...) Alternative dispute resolution is the mutual term for the different mechanisms developed as an alternative to court adjudication.(...)”. Cf.: NOLAN-HALEY, Jacqueline. **Alternative Dispute Resolution**. New Haven: Nutshell Series, 2001. pp. 2 e ss.

52 Alguns entendem que a conciliação consiste na atividade do julgador tendente à obtenção de um acordo, consubstanciada em diligências promovidas ou conduzidas por um árbitro ou juiz para tentar resolver o litígio por acordo entre as partes. Cf.: GOUVEIA, Op. cit., 2015. p. 106; CARVALHO, Jorge Morais. A consagração legal da mediação em Portugal. **Julgat**. Lisboa, n. 15, pp. 271-290, 2011. p. 279. Por sua vez, a Professora Cátia Marques Cebola entende de uma forma mais ampla, no sentido de ser um mecanismo levado a cabo pelo árbitro, juiz, advogado, oficial de justiça, procurador ou até mesmo outra pessoa com intervenção no processo jurisdicional. Cf.: CEBOLA, Cátia Marques. **La mediación**: un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos. Salamanca: Facultad de Derecho da Universidade de Salamanca, 2011. p. 226.

53 O artigo 2, n.1 e n.2, da Lei de Mediação, Lei 29/2013, de 19 de abril, define como a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através da qual duas ou mais partes em litígio procuravam voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos. Ademais, o mediador de conflitos é um terceiro imparcial,

e arbitragem⁵⁴; e outros menos formais: serviços de atendimento ao cliente, *Call Centers*, e a figura do *Ombudsmen*⁵⁵.

Via de regra, os meios de resolução alternativos de litígios são voluntários, dependendo exclusivamente da vontade das partes de aderirem a esse mecanismo.

A RAL tem relevo notadamente na vultosa expansão de resolução de litígios, especialmente no que toca às relações de consumo. Tendo em vista as especificidades dessa espécie de litígio, sobretudo o valor reduzido da causa, não se justificaria, na perspectiva consumerista, a busca pelos Tribunais judiciais.

O movimento ADR (RAL) é plural e assimétrico⁵⁶ no que toca às espécies de litígios tutelados pelos meios de resolução. Com efeito, há uma diversidade de conflitos individuais ou coletivos que são sujeitos à mediação, conciliação ou arbitragem, englobando não só conflitos consumeristas (objeto de nosso estudo), os quais são representados pela sigla “RALC”, mas também conflitos laborais, comerciais, tributários e administrativos. Nesse contexto, a expressão RALC, resolução alternativa de litígios de consumo, é também muito utilizada, espécie aqui posta em destaque.

independente e desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio. Sobre a diferença entre mediação e arbitragem, Cf.: ALLEN, Tony. The place of mediation in England & Wales in 2014. **European Business Law Review**, v. 25, n. 4, pp. 517-526, 2014. pp. 523 e ss.

54 Para o Professor Carmona, embora não se confundam arbitragem, conciliação e mediação – o objetivo da primeira é a obtenção de uma solução imposta por um terceiro imparcial, enquanto as duas últimas visam à celebração de um acordo. Ressalta o Professor que existem hoje, graças à popularidade que vêm alcançando os meios alternativos de solução de controvérsias, variações que devem ser levadas em consideração no momento de escolher o mecanismo que mais convenha aos litigantes para a solução de conflitos. Cf.: CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 33.

55 Sobre o tema, a Professora Asunción Hernández-Fernández descreve algumas iniciativas quando do surgimento das ADRs na Espanha: “(...) Aquellos que resultan de iniciativas promovidas u organizadas por asociaciones o sectores profesionales como los mediadores o Ombudsmen en materia de seguros o materia financiera. En donde la decisión tomada en materia de servicios financieros solo es vinculante para los profesionales. Y aquellos que tienen su origen en iniciativas totalmente privadas como los Centros privados de mediación y/o arbitraje. Siendo su característica primordial que las decisiones tomadas solo son recomendaciones para ambas partes. (...)” Cf.: HERNÁNDEZ-FERNÁNDEZ, Asunción. Una experiencia paradigmática: El arbitraje de consumo on line en el marco del sistema español de protección de los consumidores. **Estudios sobre Consumo**. Madrid, n. 65, pp. 37-52, 2003.

56 Cf.: PEDROSO, João; CRUZ, Cristina. **A arbitragem institucional**: Um novo modelo de administração de justiça – o caso dos conflitos de consumo. Coimbra: Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2000. pp. 42 e ss.

Em Portugal, os meios alternativos de resolução de litígio de consumo têm origem no centro de arbitragem CACCL, inaugurado em 1989. Em 1996, através da Lei de Defesa do Consumidor 24/96, identifica-se uma preocupação do legislador sobre o tema, notadamente em seu art. 14, n. 1, ao delegar aos órgãos e departamentos da Administração Pública – o dever de promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo. Os princípios e regras que deveriam obedecer à criação e ao funcionamento das entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos foram regulados pelo DL n. 146/1999, pela Portaria n. 328/2000, e, tempos depois, pelo DL n. 60/2011, que criou a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI). Sem aplicabilidade real, esses três diplomas foram revogados pelo artigo 25 da Lei n. 144/2015.

Acrescente-se, ainda, que o Decreto-lei n. 7/2004, de 7 de janeiro, que regulamenta o comércio eletrônico no mercado interno e o tratamento de dados pessoais, já previa, expressamente, em seu artigo 34.º, a solução de litígios por via eletrônica. Com efeito, permitia o funcionamento em rede de formas de solução extrajudicial de litígios entre prestadores e destinatários de serviços da sociedade de informação, com observância das disposições concernentes à validade e à eficácia dos documentos referidos naquele diploma.

Por sua vez, o Decreto-lei n. 24/2014, de 14 de fevereiro, referente aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, dispôs que as entidades responsáveis pela aplicação daquela norma deveriam informar e promover o recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre profissionais e consumidores⁵⁷.

Na seara europeia, a necessidade de regular o regime substancial dos contratos de consumo, especialmente os eletrônicos, através do Decreto-lei n. 7/2004 e do Decreto-lei 24/2014, foram relativamente acompanhados pelo pacote legislativo de 21 de maio de 2013, composto pela Directiva n. 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do

57 Cf.: artigo 4, n.1, z e artigo 33, n.1 e 2 do Decreto-lei 24/2014.

Conselho, relativamente à resolução alternativa de litígios de consumo, e pelo Regulamento n. 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre a resolução de litígios de consumo em linha.

Diante desse contexto, se os conflitos de consumo, de forma isolada, supostamente não teriam relevância maior (tendo em vista o valor reduzido que é a regra dessa espécie de litígio), se visualizado em conjunto, constata-se que a União Europeia possui uma postura vanguardista acerca do tema.

Outro aspecto fundamental nessa espécie de solução conflitual é que as empresas buscam aderir a mecanismos alternativos de resolução de litígio pelo próprio fato de a adesão implicar reconhecimento por parte do consumidor, atribuindo maior confiança⁵⁸ a comercialização de seu produto ou serviço.

Com efeito, a ADR envolveu não apenas novos instrumentos ou técnicas, mas diferentes pressupostos, princípios e valores de solução de conflitos. Nesse contexto, as ADRs foram desafiadas pela expansão do comércio eletrônico de consumo e por seus problemas decorrentes das transações online.

Tais considerações propiciaram, em igual medida, a busca pelos mecanismos de resolução alternativa de litígio em sua forma online, as chamadas ODRs (*Online Dispute Resolution*), tratada no tópico a seguir.

1.3 ODR- ONLINE DISPUTE RESOLUTION

As ODRs (*Online Dispute Resolution*) são mecanismos alternativos de resolução de conflitos⁵⁹, instrumentalizadas através do uso de

58 O Professor José Domingo Gómez Castallo complementa ainda que “(...) La presencia de esa etiqueta de confianza representativa de la adhesión a un sistema de autorregulación, supone que el proponente asume y se compromete a cumplir en su actividad, globalmente, las reglas deontológicas de conducta presentes en un determinado código. (...)” Cf. em: CASTALLO, José Domingo Gómez. La autorregulación e internet. In: SÉGADE, José Antonio Gómez; BALTAR, Ángel Fernández-Albor; PLAZA, Anxo Tato. *Comercio Electrónico en Internet*. Madri: Marcial Pons, 2001. pp. 464 e ss.

59 Sob outra ótica, o Professor Mark Kawakami previu um mecanismo em que o consumidor se tornaria independente de um sistema jurídico eminentemente falho e demorado. A autono-

comunicações eletrônicas, ou outras tecnologias de informação e comunicação⁶⁰. Há quem entenda⁶¹ que a ODR é simplesmente uma forma de exprimir as ADRs, incorporando nessa feita o uso da internet, sites, comunicações por e-mail, transmissão de mídia e outras tecnologias da informação como parte do processo de resolução de disputas.

Sua origem remete-se aos Estados Unidos no início da década de 1990, contexto em que as transações e o uso da internet global aumentaram a probabilidade de disputas transfronteiriças. O primeiro projeto piloto foi desenvolvido pela plataforma E-Bay, através da qual o mediador gerenciava os problemas com as partes (compradores e vendedores vinculados ao E-Bay) por meio de emails, obtendo desde o início uma aprovação dos consumidores acima das expectativas esperadas⁶².

mia do consumidor seria consubstanciada com a criação de uma plataforma *online* para os consumidores opinarem sobre os *sites* dos fornecedores, promovendo o efeito cascata entre os consumidores acerca dos comerciantes negligentes e ineficientes, numa espécie de *collaborative consumer protection*. Cf.: KAWAKAMI, Mark. Adjusting EU consumer protection mechanisms to the needs of private actors: collaborative consumer protection and the *ex ante* avoidance of conflict. **European Review of Private Law**. Alphen aan den Rijn, v. 21, n. 5, pp. 1255-1276, 2013. pp. 1265 e ss.

- 60 Cf.: UNCITRAL. **Online Dispute Resolution for Cross-border Electronic Commerce Transactions**: Draft Procedural Rules, A/CN.9/WG.III/WP.119. 2013. Em seu artigo 2º, n.1, assim dispõe: “‘ODR’ means online dispute resolution which is a mechanism for resolving disputes facilitated through the use of electronic communications and other information and communication technology.” Disponível em: < <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V13/816/52/PDF/V1381652.pdf?OpenElement>> Acesso em: 10 fev. 2018. No mesmo sentido, WANG, Faye Fangfei. **Internet jurisdiction and choice of law**: Legal practices in the EU, US and China. Cambridge: Cambridge University Press, 2010. pp. 272 e ss. A Professora Julia Hörnle define ODR como “(...) ODR is therefore dispute resolution carried out by combining the information processing powers of computers with the networked communication facilities of the Internet (...)”. Cf.: HÖRNLE, Julia. **Cross – border Internet Dispute Resolution**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009. pp. 74-75. Por sua vez, o Professor Colin Rule define da seguinte forma: “(...) Online Dispute Resolution (ODR) is the application of information and communications technology to the prevention, management, and resolution of disputes (...)”. Cf.: RULE, Colin; KATSH, Ethan. What we know and need to know about Online Dispute Resolution. **South Carolina Law Review**. Columbia, v. 67, pp. 329-344, 2016. p. 329.
- 61 Sobre o tema, Cf.: AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Addressing Disputes In Electronic Commerce: Final Recommendations and Report of The American Bar Association’s Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution**. Chicago: American Bar Association, 2002. Disponível em: < <https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/FinalReport102802.authcheckdam.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2017. Cf. também: KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: challenges for contemporary justice**. The Hague: Kluwer Law International, 2004. pp. 5 e ss.
- 62 Sobre o tema, Cf.: KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-Commerce. E-Disputes, and E-Dispute Resolution: in the shadow of eBay Law. **Ohio State Journal on Dispute Resolution**. Columbus, v. 15, pp. 705-734, 2000. p. 709. “(...) EBay did not publicize the link, and the customer service page was two levels down on its site. Even so, during a two week period, 225 buyers and sellers found the link and filed a complaint (...)”. No mesmo sentido, Cf.: KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and the future of dispute systems design. **Harvard Negotiation Law Review**. Cambridge, v. 17, pp. 152-198,

Contudo, das transações comerciais ocorridas entre vários continentes decorreram diversos problemas, desde as regras distintas a serem aplicadas no comércio eletrônico, bem como os valores dispendidos por ambas as partes para resolver um conflito transfronteiriço.

Diante de tudo isso, visando criar solução menos dispendiosa⁶³ e eficiente e, com o fito de resolver disputas relacionadas à Internet, as ODRs foram introduzidas em meados da década de 1990 pelo Virtual Magistrate⁶⁴ na Universidade de Villanova, Filadélfia- Estados Unidos. Esse projeto teve como função precípua resolver litígios entre utilizadores e operadores de internet. Em suma: as demandas tinham por objeto reclamações dirigidas em face de administradores de sistemas informáticos e deveriam versar sobre as seguintes temáticas: privacidade, fraude, *trademark*, dentre outros, desde que oriundos da internet.⁶⁵ Entretanto, tal sistema era limitado, uma vez que a exequibilidade da decisão não possuía eficácia se uma das partes da demanda residisse fora dos Estados Unidos da América.

Ademais, foram também importantes os projetos *Online Ombuds Office*,⁶⁶ oriundo da Universidade de Massachusetts, *Online*

2012. pp. 169 e ss.

- 63 Em comparação com os Tribunais, o Professor Richard Susskind arrematou da seguinte forma: “(...) ODR is more radical. No traditional court is involved. Instead, the process of resolving a dispute, even the formulation of the solution, is conducted via the Internet. ODR is already used to resolve a wide range of disagreements, from consumer disputes to problems arising online, from quarrels amongst citizens to conflicts between individuals and the state. Its advocates claim that it offers lower cost, more accessible, swifter and less complex resolution than the courts (...)”. Cf.: SUSSKIND, Richard. Online dispute resolution for low value civil claims: Online Dispute Resolution Advisory Group. Londres: Civil Justice Consul, 2015. Disponível em: < <https://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2018.
- 64 Cf.: BENYEKHFLEF, Karim; GÉLINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**. Montréal, v. 10, n. 2, pp. 1-126, 2005. pp. 88 e ss.
- 65 Sobre o tema, Cf.: VICENTE, Dário Moura. Meios extrajudiciais de composição de litígios emergentes do comércio eletrônico. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2004, v. V. pp. 146 e ss.
- 66 O Projeto Online Ombuds Office foi definido sinteticamente da seguinte forma em seu sítio eletrônico como “(...) The Online Ombuds Office is a dispute resolution service for persons and institutions who would like an online mediator to assist them in setting a dispute (...)”. Disponível em: < <http://www.ombuds.org/center/ombuds.html>>. Acesso em: 28 nov. 2017. Na verdade, sua variedade de conflitos e seu caráter precursor já era observado pelo Professor Ethan da seguinte forma, *verbis*: “(...) Yet, the most imaginative courtroom of the future may not be in any of these physical courtrooms but in cyberspace. Its functions may be similar to that of a courtroom but it may also differ in a variety of ways from the familiar physical courtroom. It will be separated not only by dimensions of time and space but by a set of expectations, assumptions, and goals that we will have to come to terms with. There appears

Mediation Project, da Universidade de Maryland, e o *Cyber Tribunal Project*, da Universidade de Montreal.

Sabe-se, portanto, que o crescimento substancial das plataformas ODR foi oriundo do comércio eletrônico e da própria internet como elemento propulsor. Nessa linha, como já abordado anteriormente, a União Europeia serviu-se da Diretiva n. 2013/11/UE (“Diretiva RAL”), bem como do Regulamento (UE) n. 524/2013 (“Regulamento RLL”), que versa acerca da resolução de litígios de consumo em linha. Ambas as normas atuam em complementaridade, a fim de exigir que os Estados membros implementem sistemas de ODR para resolverem queixas dos consumidores.

Além disso, a Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (UNCITRAL) está atualmente avançando diretrizes⁶⁷ sobre ODR para comércio eletrônico transfronteiriço, através do seu Grupo de Trabalho III, que versa especificamente acerca da Resolução de Disputas Online.

Ao mesmo tempo, muitas empresas como eBay e PayPal instituíram seus próprios sistemas ODR para lidar com reclamações dos consumidores e criaram “Tribunais virtuais”⁶⁸ para resolverem disputas oriundas do comércio eletrônico.

Na prática, as entidades que realizam as ODRs oferecem às

*to be a growing need for dispute resolution in cyberspace.(...)” Cf.: KATSH, Ethan. Symposium: Legal Regulation of the Internet
Dispute Resolution in Cyberspace. **Connecticut Law Review**. Hartford, n. 953, 1996. No mesmo sentido, Cf.: HEREDIA, Ramón Alzate Sáez de: CASTRO, Eduardo Vásquez. **Resolución de Disputas em Línea (RDL)**. Madri: Talleres Editoriales Cometa, 2013, p. 27 e ss.*

67 Cf. as notas técnicas da UNCITRAL, em UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution, datada de abril de 2017, disponível em: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2017.

68 A experiência do eBay é no sentido de que os projetos de sistemas ODR devem evitar requisitos específicos que limitam a flexibilidade dos disputantes e administradores para evoluir sistemas ODR que melhor compreendam os vários tipos de disputa, mercados e anseios de consumidores. Nesse sentido, entende-se da seguinte forma: “(...) Where possible, ODR rules should articulate higher level process requirements and values (e.g. due process, transparency, impartiality) as opposed to detailed procedural requirements (e.g. three neutrals per case, seven days to respond (...)). Cf.: DUCA, Louis Del; RULE, Colin; RIMPFEL, Kathryn. eBay’s De Facto low value high volume resolution process: lessons and best practices for ODR systems designers. **Arbitration Law Review**. Old Main, v. 6, pp. 203-219, 2014. pp. 219 e ss. Sobre o tema, o Professor Richard Susskind pontuou: “(...) A staggering 60 million disagreements arise each year amongst eBay users, hardly any of which reach conventional courts. Instead, ODR is used – swiftly, cheaply and usually to good effect (...)”. Cf.: SUSSKIND, Op. cit., 2015.

empresas e aos consumidores um processo simples e confiável através do qual se resolvem conflitos mediante interações *on-line*⁶⁹. Na verdade, não se trata necessariamente de albergar toda e qualquer disputa, mas, sim, preferencialmente àquelas destinadas a “(...) *help settle high volumes of relatively low value disputes – robustly, but at much less expense and inconvenience than conventional courts.(...)*”⁷⁰.

Soma-se ainda a isso que os benefícios que as ODR oferecem atingem ambas as partes⁷¹: os consumidores, que conseguem resolver seus problemas rapidamente e sem a burocracia da esfera judiciária; e os comerciantes, já que solucionam os problemas com os consumidores, promovendo a imagem da empresa, bem como permitindo que os clientes continuem depositando confiança em seus serviços.

Um outro aspecto a mencionar é que a arbitragem online nas relações (*business to consumer*), através dos Centros de Arbitragem de Conflitos de consumo, possui jurisdição e Regulamento específico, que se ajustam com a natureza global da Internet.

Convém salientar que a arbitragem online é realizada exclusivamente através da internet, além de ser considerada espécie⁷² dentro do gênero ODR. O que se observa nas ODRs é que a tecnologia veio desempenhar o papel de “quarta parte”, sem necessariamente substituir a terceira parte (homem)⁷³, mas sim aprimorar as habilidades do

69 Os professores Arno Lodder e John Zeleznikow entendem que o modelo ideal das ODRs, para ter maior efetividade, deve ter a seguinte sequência: a) No primeiro plano, a plataforma de suporte à negociação deve fornecer feedback sobre o (s) resultado (s) provável (eis) da disputa; b) Em segundo lugar, a plataforma deve tentar resolver quaisquer conflitos existentes usando as técnicas de diálogo; c) Em terceiro lugar, para as questões não resolvidas no segundo instante, a plataforma deve empregar análises de decisão técnicas e estratégias de compensação para facilitar a resolução da disputa. Se as partes não chegarem a um denominador comum, ainda existem outras formas adequadas de Resolução Alternativa de Disputas, como o caso da arbitragem. Sobre o tema, Cf.: LODDER, Arno R; ZELEZNIKOW, John. Artificial intelligence and online dispute resolution. In: **Online Dispute Resolution: Theory and practice a treatise on technology and dispute resolution**. The Hague: Eleven International Publishing, 2012. pp. 73 e ss.

70 Cf.: SUSSKIND, Op. cit., 2015.

71 Cf.: DUCA, Louis Del; RULE, Colin; LOEBL, Zbynek. Facilitation expansion of crossborder ecommerce- developing a global online dispute resolution system. **Penn State Journal of Law & International Affairs**. Old Main, v. 1, n. 1, pp. 58-85, 2012. pp. 62 e ss.

72 Sobre o tema, Cf. o seguinte posicionamento: PHILIPPE, Mirèze. ODR Redress System for Consumer Disputes: Clarifications, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR. **International Journal of Online Dispute Resolution**, v. 1, pp. 57-70, 2014. pp. 59 e ss.

73 Há casos específicos que a doutrina entende que a terceira parte, o julgador, pode ser substituído

terceiro, instrumentalizando-o quando necessário.

É importante ainda mencionar a facilidade com que as queixas podem ser feitas online, a conveniência de se comunicar pelo próprio computador em qualquer lugar, reduzindo drasticamente os custos operacionais se comparados a uma demanda na justiça comum, e, conseqüentemente, permitindo alcançar resultados práticos a um eficaz acesso à justiça⁷⁴.

Em face disso, os centros de reclamação on-line também promovem a transparência e capacitam os consumidores para compartilhar informações sobre produtos e serviços. Regra geral, esses processos via ODR fornecem avaliações do serviço que está sendo prestado, ajudando a controlar a própria concorrência entre as empresas e regular o mercado.

Todavia, entende-se que há dois entraves⁷⁵ que ainda não foram devidamente superados: a) o desconhecimento da solução via ODR por parte dos consumidores, fato que, *per se*, diminui a confiança no próprio serviço ofertado pelas plataformas digitais de resolução alternativa de litígio; b) a falta de padronização legal por parte dos Centros de Arbitragem que fortaleça a ODR como ferramenta conveniente para resolver disputas de consumo na União Europeia, notadamente nos Centros de Consumo de Arbitragem.

Por fim, não custa lembrar que no âmbito das ODRs e das ADRs, muitas vezes criam-se técnicas dúbias que podem confundir o

ido pela tecnologia, *verbis*: (...)As the eBay and Cybersettle experiences reveal, it is possible in some circumstances for technology to even replace third parties, but at present that is likely to occur only in relatively simple disputes where the needs and concerns of the disputants can be anticipated. (...)”. Cf.: KATSH; RABINOVICH-EINY, P. cit., 2012. p. 178.

74 Cf.: *Ibid.*, p. 44. Sobre o tema, o Professor Tomas Schultz usa o termo “effectiveness of online justice”. Ele desenvolve a ideia de que “(...) The quality of justice is not enough. In addition, the result must be effective. One of the main advantages of ODR is that it overcomes the obstacles of litigating in a faraway court, which is expensive and time-consuming. In fact, ODR adapts the dispute resolution technique to the technological means applied to the business activity out of which the dispute arises: the contract is entered into online, and the dispute is resolved online.(...)”, Cf. em: SCHULTZ, Thomas et al. *Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues*. Genova: University of Genova, 2001. pp. 94 e ss.

75 Sobre outras dificuldades das ODRs, Cf.: KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna, **Digital Justice: technology and the internet of disputes**. Oxford: Oxford University Press, 2017. pp. 48 e ss.

consumidor. A professora Immaculada Barral Viñals⁷⁶ assinalou que, por esse motivo, “(...) *en este ámbito los ODR tienden a ofrecer plataformas tecnológicas de diálogo entre las partes con o sin la intervención de tercero, como procesos sucesivos que generan una cierta confusión, ya que acumulan fases sucesivas de métodos distintos de resolución de conflictos que en el entorno presencial se juzgan claramente contradictorias: por ejemplo, procesos de negociación, mediación y arbitraje en un único expediente técnico, en lo que a veces se denominan formas híbridas de ADR/ODR.(...)*”.

1.3.1 EXPERIÊNCIA NORTE-AMERICANA NA ODR’S

Como já foi dito, o processo embrionário de resolução do conflito em linha tem nascedouro em 1996 nos Estados Unidos através da plataforma *Virtual Magistrate*⁷⁷, em que tinha como função principal dirimir os conflitos entre os utilizadores da internet e seus operadores. A parte preenchia um formulário limitado a 200 caracteres das informações do conflito, e, uma vez aceita a resolução em linha pela outra parte, a plataforma dispunha de até 72 horas para julgar a demanda.

Hoje, nos Estados Unidos da América, não há nenhuma legislação uniforme⁷⁸ para regular a matéria atinente à *Online Dispute Resolution*.

Na prática, existe um guia das boas práticas e da *self-regulation* recomendadas pela American Bar Association⁷⁹. Em 2002⁸⁰, a “*Electronic*

76 Vide BARRAL-VIÑALS, Immaculada. La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistemas de ODR. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*. Catalunya, n. 11, pp. 1-12, 2010. p. 9.

77 Sobre o tema, Cf.: PONTE, Lucille. The Michigan Cyber Court: a bold experiment in the development of the First Public Virtual Courthouse. *North Carolina Journal Of Law & Technology*. Chapel Hill, v. 4, n. 1, pp. 51-92, 2002. pp. 56 e 57. Cf. também: FRIEDMAN, George H; GELMANN, Robert. An information superhighway “on ramp” for alternative dispute resolution. *New York State Bar Journal*. New York, v. 68, n. 4, pp. 38-42, 1996. Para mais informações, Cf. em <<http://www.vmag.org>>. Acesso em: 08 nov. 2017.

78 Sobre o tema, Cf.: WANG, Faye Fangfei. *Online Arbitration*. New York: Taylor & Francis, 2017. pp. 197 e ss.

79 Sao exemplos de experiências favoráveis na ODR: ICANN (the Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) and WIPO-UDRP (the World Intellectual Property Organization Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy); e-Bay and SquareTrade; AAA and Cybersettle. Sobre o tema, Cf.: KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution*. In: **The Handbook of Dispute Resolution**. Harvard: Willey Imprint, 2005. p. 428.

80 Anos antes, em 1999, a doutrina já apontava a possibilidade de utilizar a arbitragem online como instrumento vetor de solucionar problemas transnacionais. Cf.: HILL, Richard. *On-line*

Commerce and Alternative Dispute Resolution Final Recommendations and Report on Disputes in Electronic Commerce” recomendou que os provedores de ODRs deveriam aderir a códigos de conduta transparentes, para que o usuário fosse bem informado de mecanismo de resolução alternativa. Mais que isso: os prestadores de serviços ODR deveriam garantir, por qualquer meio que considerassem apropriado, que o código de conduta para as ODRs, incluindo tarefas e procedimentos administrativos, estaria disponível para o público em geral.

Nesse contexto, através do Ato 262 de 2001, a Suprema Corte de Michigan⁸¹ aprovou a legislação que estabeleceu o primeiro Tribunal público e totalmente virtual dos Estados Unidos, precursor do caminho trilhado pelas ODRs nos Estados Unidos.

De acordo com o Ato⁸², os juízes nomeados para serem integrantes do *cybercourt* deveriam ter experiência em litígio comercial ou interesse em tecnologia. A norma também dispunha que todas as ações instauradas no *cybercourt* poderiam ser conduzidas por meios de “comunicações eletrônicas”, que incluíam, mas não se limitavam a conferências de vídeo e áudio e conferência na internet entre o juiz e pessoal do tribunal, testemunhas e outras pessoas necessárias ao processo⁸³. Muito embora o juiz ainda pudesse marcar alguma audiência presencial, as partes poderiam ser ouvidas de suas residências e os advogados poderiam participar de seus escritórios.

Atualmente, já existem, nos Estados Unidos, *cybercourts* com instalações físicas, como, por exemplo, o *cybercourt* de Michigan, situado nas instalações do Tribunal de Michigan. No entanto, com a demanda crescente de Tribunais eletrônicos ou Cortes de arbitragem

Arbitration: Issues and Solutions. **Arbitration International**. Oxford, v. 15, n. 2, pp. 199-207, 1999.

81 Desde 1997, o Tribunal já oferecia serviços pontuais de mediação e arbitragem online.

82 Cf.: MICHIGAN. Act n. 262. 2001. Disponível em: <<http://www.legislature.mi.gov/documents/2001-2002/publicact/pdf/2001-PA-0262.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

83 Cf.: Act n. 262 de 2001 (Ibid.), Sec. 8015. “All matters heard in the cyber court shall be heard by means of electronic communications, including, but not limited to, video and audio conferencing and internet conferencing among the judge and court personnel, parties, witnesses, and other persons necessary to the proceeding.” Disponível em: <<http://www.legislature.mi.gov/documents/2001-2002/publicact/pdf/2001-PA-0262.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

eletrônica, deve-se preferir a sede eletrônica em detrimento da estrutura física, notadamente pelos custos reduzidos e por ser mais eficiente.

Há quem entenda que o sistema internacional de *cybercourt* deveria ser uniformizado no que toca aos procedimentos atinentes às demandas judiciais em linha, alcunhada de “*International Cybercourt of Justice*”⁸⁴.

Nesse compasso, desde 2005, a American Arbitration Association, através do Model Standards of Conduct of Mediators, oferece, em sua plataforma online, serviços de reclamações, promove transferência de documentos, serve como intermediária de eventuais pagamentos e acordos, escolhe árbitros neutros, dentre outros atributos.

Em 2010, a criação do ICDR (International Centre for Dispute Resolution) permitiu que vários conflitos fossem resolvidos de forma online com baixos custos, não excedendo o valor de U\$ 10 mil dólares, e de forma célere, sem ultrapassar o total de 66 dias.

Por derradeiro, cumpre realçar o caráter inovador⁸⁵ da Suprema Corte de Michigan, tendo em vista que vinculou intimamente o Poder Judiciário aos mecanismos de resolução de litígio em linha, notadamente a mediação e a arbitragem. Isto é, diferentemente da Plataforma RLL da União Europeia, que é um mecanismo autônomo e dissociado do Poder Judiciário, a experiência americana impõe talvez um paradigma a ser seguido: fomentar os mecanismos alternativos

84 Sobre o tema, a Professora Wang assim registrou: “(...) The ‘International Cybercourt of Justice’ or ‘International Cybercourt Central’ could be regarded as a full-scale cybercourt, which would benefit participating countries immensely, because it would eliminate problems concerning recognition of foreign judgments. Participating nations would gain the benefit of enforcing cyber laws against foreign individuals in return for agreeing to recognise the international court’s judgments against their own citizens. Any number of consenting countries could create a *cybercourt* central pursuant to a treaty, convention or any other agreement, similar to the creation of the International Court of Justice, the European Court of Justice or the European Court of Human Rights. The aim should be to create a dispute resolution forum that is just, fair, impartial, convenient, practical and economical for all parties concerned. (...)”. Cf.: WANG, Faye Fangfei. **Online Dispute Resolution: technology, management and legal practice from an international perspective**. Oxford: Chandos Publishing, 2009. p. 63.

85 Essa experiência também foi constatada em meados de 2015 no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, vez que promoveu no seu sítio eletrônico uma plataforma de mediação online, abrangendo as ações relativas aos conflitos de consumo em determinadas áreas do Rio de Janeiro. Sobre a experiência nos conflitos de família. Sobre o tema, Cf. em <<http://www.trj.jus.br/web/guest/mediacao1>>. Acesso em: 28 fev. 2018.

de resolução de litígio dentro do próprio Tribunal, aumentando a fidedignidade⁸⁶ dos cidadãos aos meios alternativos.

1.4 ARBITRAGEM ONLINE DE CONSUMO NO ORDENAMENTO PORTUGUÊS

A clássica definição de arbitragem⁸⁷ é do francês Matthieu de Boissésou⁸⁸, que entende⁸⁹ ser a instituição pela qual as partes confiam a um terceiro neutro, livremente escolhido por elas, a missão de solucionar suas controvérsias.

Por sua vez, a arbitragem em linha⁹⁰, também chamada de

86 Note que o próprio sistema da arbitragem online é disponível no site da Suprema Corte de Michigan. Disponível em: <<http://courts.mi.gov/disputeresolution>>. Acesso em: 28 fev. 2018.

87 O instituto da arbitragem tem guarida na Constituição portuguesa, bem como na atual Lei de Arbitragem Voluntária que permite a sua aplicação no conjunto substancial de litígios de caráter patrimonial, desde que exista convenção de arbitragem subscrita pelas partes, revestindo-se de forma específica. De forma diferenciada, o Professor Italiano Francesco Carnelutti explica que a arbitragem seria um equivalente jurisdicional, por compreender que a jurisdição somente pode ser exercida pelo Estado, reconhecendo ao juízo arbitral apenas semelhança com o procedimento estatal de composição de lides. Cf.: CARNELUTTI, Francesco. *Instituciones del proceso civil*. In: CARMACINI, Tito. Trad. Santiago Sentis Melendo. Buenos Aires, Jurídicas Europa-América, 1989. v. 1, pp. 109 e ss. Por sua vez, o Professor Alexandre Câmara tem a seguinte posição: “É função estatal por definição e, portanto, não se pode aceitar a tese da natureza jurisdicional de outros mecanismos de resolução de conflitos, como é o caso da arbitragem. Equivalentes da jurisdição não têm natureza verdadeiramente jurisdicional. Só pode ser jurisdição o que provenha do Estado.” Cf.: CÂMARA, Alexandre Freitas. **O Novo Processo Civil Brasileiro**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017. pp. 32 e ss. No Brasil, o novo Código de Processo Civil ratificou mais força e segurança à arbitragem, reconhecendo expressamente seu caráter jurisdicional (art. 3, §1º), reiterando também o entendimento de que a sentença arbitral tem natureza de título executivo judicial (art. 515, VII), bem como prevendo que uma das hipóteses de extinção do processo sem análise do mérito pelo juízo estatal seria ser a existência da convenção de arbitragem (art. 485, VII).

88 Cf.: WANG, Op. cit., 2009. p. 63.

89 O Professor Colin Rule entende que a arbitragem seria uma espécie de “private judging”. Cf.: RULE, Colin. **Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts**. 1. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p. 42. *Verbis*: “(...) The neutral third party hears the arguments from each side in the dispute, asks a few questions or examines a few pieces of evidence, and then renders a binding decision that resolves the matter in question.(...)”

90 A doutrina espanhola define da seguinte forma: “(...)El arbitraje en línea implica la participación de un tercero que impone un laudo, que es vinculante y exigible a las partes. Se considera como un procedimiento cuasi-judicial porque el laudo arbitral reemplaza la decisión judicial. Por ello, se considera que, a diferencia de la mediación, las partes pueden tratar de persuadir al árbitro con sus argumentos y pruebas, por lo que, también en las reclamaciones online, éste suele ser más formal que las mediaciones en línea.(...)”. Cf.: SUQUET, Josep. El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: ¿Tecnologías al servicio de la resolución de litigios?. In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo**. Valencia: Tirant de Blanch, 2016. p. 243.

cyber-arbitragem⁹¹ ou arbitragem virtual, é conceituada⁹² como aquela que é convencionalizada, processada e decidida fundamentalmente através de rede eletrônica de transmissão de dados. Pode ser definida⁹³ também como resolução de conflitos ou solução de controvérsias que surgem entre as partes, por meio da internet.

No ano de 2013 foram aprovados dois importantes atos comunitários no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo: a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (“Diretiva RAL”) e o Regulamento (UE) nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre resolução de litígios de consumo em linha (“Regulamento RLL”).

A Diretiva RAL tem como objetivo⁹⁴ contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, assegurando que os consumidores possam apresentar, voluntariamente, queixas contra comerciantes a instituições que facultem métodos independentes e céleres de resolução de litígios. Desse modo, visa eliminar algumas disparidades anteriormente existentes, quer no acesso a estes procedimentos, quer nas regras aplicáveis, que acabam impondo alguns obstáculos ao comércio transfronteiriço⁹⁵.

91 Sobre as diversas denominações, Cf.: SCHULTZ, Thomas. *Online Arbitration: binding or non-binding?* **ADR Online Monthly**. Boston, 2002. Disponível em: <<http://www.ombuds.org/center/adr2002-11-schultz.html>>. Acesso em: 06 jun. 2017. Mesmo sentido: FELIKSAS, Petrauskas; KYBARTIENĖ, Eglė. *Online Dispute Resolution in consumer disputes*. Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Law, Department of International and European Union Law. Vilnius, pp. 921-941, 2011. Disponível em: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/f96/8_Petrauskas_Kybartienht-1.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2015. Sobre o tema, Cf.: SALI, Rinaldo. *Online Dispute Resolution (ODR): Crossing technology and disputes*. In: SCHULZ, Andrea (Org.). **Legal aspects of an E-commerce transaction: international conference in The Hague, 26 and 27 October 2004**. München: Sellier, European Law Publishers, 2006. pp. 249 e ss.

92 Vide VICENTE, Op. cit., 2005. p. 357.

93 Cf.: OTAZO, Leoncio Landáez. **Reflexiones para la comprensión de la tecnología de la información y la comunicación** (internet, comercio electrónico y leyes de la materia). Carabobo: Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, 2006. Disponível em: <<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc29/art9.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2017. Pondera o Professor da seguinte forma: “(...) El Arbitraje Virtual o Electrónico, podemos definirlo como la resolución de conflictos o solución de controversias o posibles litigios que surgen entre las partes, vía electrónica, a través del arbitraje (...). Este Arbitraje en línea (on line) se caracteriza por el hecho que el procedimiento tiene lugar a través de medios telemáticos.”

94 Cf.: artigo 1º da Diretiva 2013/11/EU.

95 Cf.: PINTO-FERREIRA, João Pedro. A resolução alternativa de litígios de consumo no contexto da lei n.º 144/2015. In: **Estudos de direito do consumo: uma homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira**. Lisboa: Centro de Investigação e Desenvolvimento sobre Direito

Por seu turno, o Regulamento RLL é aplicável à resolução alternativa de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de prestação de serviços em linha⁹⁶ entre um consumidor e um comerciante residentes na União Europeia através da intervenção de uma entidade de RAL⁹⁷, notadamente através da arbitragem.

A propósito, a Diretiva RAL e o Regulamento RLL funcionam numa lógica de complementaridade⁹⁸. Se, por um lado, a Diretiva estabeleceu um quadro uniforme para o funcionamento dos procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo; por outro, o Regulamento criou uma Plataforma de Resolução de Litígios em linha que utiliza esses mesmos procedimentos, ainda que restringindo aos litígios em linha.

Outrossim, a Diretiva RAL foi transposta para o ordenamento jurídico português através da Lei n.º 144/2015, sendo este o principal objeto de análise do presente estudo, inclusive no que concerne ao direito aplicável aos litígios consumeristas decorrentes do comércio eletrônico.

A análise subsequente incidirá sobre o direito aplicável à arbitragem *online* no comércio eletrônico, não sem antes revisitar as vantagens e desvantagens do atual sistema de resolução alternativa de litígios de consumo.

1.4.1 CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO EM PORTUGAL

De ordem histórica, desde meados dos anos oitenta (Decreto-Lei n.º 243/84, de 17 de julho e, posteriormente, Lei n.º 31/86, de 29 de agosto) o legislador português promoveu a criação de meios

e Sociedade (CEDIS), 2016. Disponível em: <https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2017.

96 Isto é, a declaração contratual de uma ou de ambas as partes seja emitida através de meios eletrônicos.

97 Cf.: artigo 2º do Regulamento RLL.

98 Cf.: PINTO-FERREIRA, Op. cit., 2016. Disponível em: <https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2017.

alternativos de resolução de conflitos⁹⁹, reservando um papel importante¹⁰⁰ à arbitragem institucionalizada (Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro). Sublinhe-se, a propósito, que a criação de Centros de Arbitragem de conflitos de consumo permitiu um maior acesso à justiça – notadamente ao consumidor –, celeridade processual, bem como contemplou a demanda crescente de litígios de consumo.

Na prática, o nascedouro¹⁰¹ dos Centros de arbitragem remete-se à experiência lisboeta datada de 1989, resultante de um projeto piloto de acesso à justiça implementado no Centro de Arbitragem de Conflito de Consumo de Lisboa (CACCL), dinamizado entre a Comissão Europeia, o Instituto do Consumidor, a sociedade civil e a Câmara de Lisboa, com o objetivo de promover a resolução de conflitos emergentes de aquisições de bens e serviços através da informação, mediação, conciliação e arbitragem.

Ainda na década de 90, surgiram o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACDC), o

99 Em 1989, Lisboa recebeu o Projeto Piloto de Acesso Simplificado à Justiça, promovido pela Comissão Europeia. Assim, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa foi então fundado pela Câmara de Lisboa, DGC, Deco e União de Associações do Comércio e Serviços com o objetivo de permitir uma resolução célere de conflitos entre consumidores e empresas, por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem. Para mais, Cf. o site do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal. Disponível em: <<http://sm.vectweb.pt/media/73/File/COMUNICADO-25%C2%BAAniv.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2017. A Professora Paula Costa e Silva faz um paralelo relevante, explicando que se “as décadas de sessenta e setenta do século passado poderão ficar conhecidas como o período de ouro do direito de acesso aos tribunais”, agora a realidade é dos mecanismos alternativos resolução de controvérsias. Cf.: SILVA, Paula Costa e. De Minimis Non Curat Praetor: O acesso ao sistema judicial e os meios alternativos de resolução de controvérsias: alternativa efetiva e complementariedade. In: CUNHA, Paulo de Pitta e; MIRANDA, Jorge (Orgs.). **Estudos em homenagem ao professor doutor Paulo de Pitta e Cunha**. Coimbra: Almedina, 2010. p. 288.

100 Por sua vez, a utilização recorrente da arbitragem em alguns setores no Brasil vem sendo reconhecida mundialmente e, atualmente, o Brasil já é alçado por diversas instituições como um país detentor de uma jurisdição pró-arbitragem, *verbis*: (...) Despite some hurdles, which will be overcome in the near future, such as to fully and expressly adopt the provisions of the NYC, and to refrain from making evidence requirements not provided for in said treaty, Brazil has undeniably become an arbitration-friendly jurisdiction.” Cf.: MELO, Fernando de Campos. Has Brazil fully embraced the provisions of the New York Convention of 1958? Is it an Arbitration-friendly jurisdiction? **Kluwer Arbitration**, 2015. Disponível em <<https://goo.gl/r6Dy9a>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

101 Sobre a evolução histórica da arbitragem de consumo em Portugal, Cf.: CABEÇADAS, Isabel Mendes. Meios alternativos de resolução de conflitos de consumo: sinopse da ação do centro. In: LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes (Coord.). **Estudos do instituto de direito do consumo**. Coimbra: Almedina, 2014. p. 267.

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB) e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (TRIAVE).

Hoje, há sete Centros¹⁰² de Arbitragem de Conflitos de Consumo de competência genérica e de âmbito regional funcionando em Portugal, localizados em Lisboa, Porto, Coimbra, Guimarães, Braga/Viana do Castelo, Algarve e Madeira, além de existir um Centro de âmbito territorial nacional (supletivo), o CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Há de se registrar o contributo¹⁰³ do Livro Verde, principalmente as suas quatro grandes vertentes: informação jurídica, proteção jurídica, representação de interesses coletivos e organização para defesa de direitos, consubstanciados através das seguintes recomendações: (i) Recomendação 98/257/CE, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução alternativa de litígios; e (ii) Recomendação 2001/301/CE, que versa acerca dos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumo.

Em 2008, houve a elaboração da Diretiva 2008/52/CE, relativa a aspectos da mediação em matéria civil e comercial. Por tudo, em 2011, as Doze Alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua (COM 2011, 206 parte final), em que expressamente a resolução alternativa de litígios foi considerada uma dessas alavancas. Além disso, outras Diretivas também foram importantes: Directiva 2000/31/CE, referente aos aspectos legais da sociedade de informação, em especial do comércio eletrônico e a Directiva 2008/48/CE Parlamento

102 Além dos Centros já citados, há ainda o Centro de Arbitragem de conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACCRAM). Existem outros 2 centros de competência específica especializados no setor dos seguros e no setor de automóveis. As informações de todos os Centros e seus respectivos regulamentos estão disponíveis em: < <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

103 Para o Professor José Dias Coelho, o Livro Verde tem importância transnacional, por ser considerado por outros países na elaboração de suas respectivas políticas. Cf.: COELHO, José Dias. O percurso português na sociedade da informação. In: **Sociedade da informação: o percurso português**. Lisboa: Edições Sílabo, 2007. pp. 30 e ss.

Europeu, relativa aos contratos de créditos ao consumidor.

Hoje, o grande desafio dos Centros de Arbitragem é se adequarem às diretrizes da Lei n.º 144/2015, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, e que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial desses litígios, criando em Portugal a Rede de Arbitragem de Consumo.

Assim, como se verá, os novos desafios dos Centros de Arbitragem de Consumo perpassam pela aplicação do direito em sede de conflito transfronteiriço, harmonização das taxas de acesso, competência territorial, idioma, além de outros problemas adiante esmiuçados.

1.4.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA ARBITRAGEM DE CONSUMO

Dentro do contexto das demandas provenientes de comércio eletrônico¹⁰⁴, a primeira vantagem clara da arbitragem online é se tratar de um procedimento menos burocrático¹⁰⁵, mais informal e menos custoso¹⁰⁶ (as custas judiciais são elevadas, ultrapassando em muito as despesas do árbitro e as despesas administrativas¹⁰⁷), não sendo, portanto, uma jurisdição elitista no âmbito dos litígios de consumo¹⁰⁸.

104 Cf.: Relatório Europeu de E-commerce B2C 2016 Fatos, Números, Infográfico e Tendências de 2015 e 2016. Previsões do mercado Europeu de comércio eletrônico B2C e serviços. O estudo é relativo a 2015 e, de uma forma geral, mostra que Portugal demonstrou um crescimento de 15,7% no comércio eletrônico em 2015 face ao ano anterior, quando a média europeia é de apenas 13,3%. Disponível em: <https://www.acepi.pt/download.php?f=Acepi-European-B2C-Ecommerce-Report-2016-PORTUGUESE%20Light.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2017.

105 Cf.: CLIFFORD, Damian; VAN DER SYPE, Yung Shin. Online dispute resolution: settling data protection disputes in a digital world of customers. *Computer Law & Security Review*. Southampton, v. 32, n. 2, p. 272 – 285, 2016.

106 Vale ressaltar que esta é uma característica da arbitragem de consumo (art. 10.º-3 da Lei n.º 144/2015), mas não da arbitragem comercial, cujos custos podem exceder largamente o valor das custas judiciais. Ademais, os custos de ADR estão entre 1/8 e 1/3 do custo que se teria para ajuizar a demanda ao Tribunal. Cf.: Government response to the consultation on implementing the Alternative Dispute and the Online Dispute Resolution Regulation, Department for Business, Innovation & Skills. 2014. Disponível em: <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2017.

107 O Ministério da Justiça apoia, técnica e financeiramente, através da DGPI, determinados Centros de Arbitragem.

108 Em sentido diametralmente oposto, o Professor Manuel Pereira Barrocas explicita que “ (...) para que a arbitragem tenha possibilidade de manter a grande importância que se reconhece, é mister continuar a reserva-lhe um papel de utilização selectiva e elitista, sob pena de se correr

Esse último aspecto é sobressaltado quando se trata de litígios transfronteiriços, em que os gastos das partes para ajuizarem determinada demanda seriam exponencialmente superiores¹⁰⁹ àqueles de um litígio nacional.

Demais disso, a duração¹¹⁰ de um processo judicial em primeira instância em Portugal¹¹¹ fica em torno de 10 meses a 3 anos e meio, diferentemente do previsto na Lei 144/2015, que atinge o máximo de 90 dias¹¹². Logo: menos custos para as partes e também

o risco de subversão da ordem jurídica pelo desenvolvimento desordenado e sem critério do exercício da função jurisdicional (...)”. Cf.: BARROCAS, Manuel Pereira. Necessidade de uma nova ordem judicial: A arbitragem. *Revista de Ordem dos Advogados*. Lisboa, v. 45, n. II, pp. 433-456, 1985. pp. 444 e ss. Disponível em: <<http://www.oa.pt/upl/%7B20a5cd-31-9dd6-4738-a43e-767c20095f2%7D.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2017. Por sua vez, Vital Moreira entende que os tribunais arbitrais voluntários exercem uma função jurisdicional em termos materialmente equiparáveis ou assimiláveis aos tribunais oficiais. Cf.: MOREIRA, Vital. Tribunais arbitrais e direito de acesso à justiça: uma perspectiva constitucional. *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*. Coimbra, v. 9, pp. 123-153, 2016. pp. 132 e ss.

109 Sobre o tema, Cf.: GILLIERON, Philippe. From face-to-face to screen-to-screen: Real hope or true fallacy?. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*. Columbus, v. 23, n. 2, pp. 301-344, 2008. Disponível em: <https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/76846/1/OSJDR_V23N2_301.pdf>. Acesso em 27 de julho de 2017. Sobre o benefício tutelado pelas ODRs em litígios transnacionais, confira: ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. v. 44. *University of Miami Inter-American Law Review*. 2013. p. 44 e ss.

110 Cf.: ROSU, Angelica. Electronic Commerce: an international phenomenon, generating commercial litigation. *European Integration Realities and Perspectives Proceedings*. Galati, v. 7, pp. 277-280, 2012. <<http://www.proceedings.univ-danubius.ro/index.php/eirp/article/view/1342/1190>>. Acesso em 17 de julho de 2017. Por sua vez, a Professora Paula Costa e Silva reitera que, além da celeridade, a confidencialidade do processo arbitral e a especialização técnica dos árbitros são vantagens desse mecanismo de resolução de litígio. Cf.: SILVA, Paula Costa e. Os meios de impugnação de decisões proferidas em arbitragem voluntária no direito interno português. *Revista da Ordem dos Advogados*. Lisboa, v. 56, n. 1, pp. 179-207, 1996. Disponível em: <<https://portal.oa.pt/upl/%7B1f567a2e-a58b-4f22-a01a-7d0a-31f200b3%7D.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2017.

111 Cf.: UNIÃO EUROPEIA. *The 2017 EU Justice scoreboard*. 2017. Disponível em <http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=43918>. Acesso em: 22 fev. 2018. Cf. também: ANTUNES, Henrique Souza et al (Orgs.). *The costs and funding of civil litigation: a comparative perspective*. Oxford; Portland, or: Hart Pub, 2010. *Verbis*: “The settlement of a case in a First Instance Court usually takes very long (on average, between 10 months and 3.5 years). The delay is mostly reflected on societal or collective costs and on the user personal expenses or damages, rather than on court fees or charges in the case.” No Brasil, um processo que venha a tramitar na Justiça estadual tem lapso temporal médio de 2 anos e 9 meses na primeira instância (fase de conhecimento), de 1 ano na segunda instância (fase recursal) e de 5 anos e 2 meses na fase de execução, totalizando um tempo médio total de 8 anos e 11 meses. Cf.: BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números 2017: ano-base 2016*. 2017. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2018).

112 O prazo máximo de 90 dias para decisão do procedimento, contado da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo; prazo esse prorrogável, no máximo, por duas vezes com igual período em caso de especial complexidade (Cf. artigo 10º, n.5 e n.6 da Lei n. 144/2015.). Na prática, o prazo entre a admissão de um caso pelo Centro de Arbitragem de conflitos de consumo de Lisboa e sua resolução é de 30 a 40 dias. Cf. informação disponi-

para o Estado¹¹³.

Dito de outra forma, no âmbito da *Online Dispute Resolution* (ODR), existe limitação taxativa temporal dos prazos, com raras prorrogações, devendo o árbitro seguir estritamente o procedimento regulado. No caso da Justiça Comum, os prazos são superiores e, regra geral, são prazos impróprios.

Outro item relevante a ser apontado é o grau de satisfação¹¹⁴ das pessoas quando utilizam esse tipo de mecanismo alternativo de resolução do litígio, seja pela celeridade ou até mesmo pelo custo reduzido, sendo, pois, elevado o índice de reincidência¹¹⁵ de utilização desse mecanismo pelo consumidor.

Mais que isso: de uma forma geral, as ADRs (*Alternative Dispute Resolution*), incluem-se aqui as ODRs também, representam uma espécie de “justiça coexistencial”¹¹⁶, diferentemente da “justiça confi-

vel em: <www.centroarbitragemlisboa.pt>. Acesso em: 25 jul. 2017.

113 Em Portugal, os Centros de Arbitragem de Consumo são financiados em quase 50% pelo Estado português. A resolução do litígio em linha pode promover a redução de custos de cada Centro, vez que pode concentrar-se em um único Centro (ver item 5.1), bem como alguns Centros físicos podem deixar de existir, cedendo lugar a Tribunais virtuais.

114 Cf.: pesquisa inglesa: Feedback from consumers who have used ADR tends to be positive, and a European Commission survey indicates that 82% of businesses who have used ADR would use it again. Cf.: REINO UNIDO. Department For Business Innovation & Skill. *Government response to the consultation on implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and the Online Dispute Resolution Regulation*. 2014. Disponível em: <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2017. Em pesquisa recente datada de 2015, a *Queen Mary University of London* publicou que as características marcantes e as vantagens da arbitragem internacional, segundo os stakeholders envolvidos na pesquisa, seriam o “*enforceability of awards*”, e que eles denominaram de *avoiding specific legal systems/national courts*”, seguidos da “*flexibility*” and “*selection of arbitrators*”. Cf.: FRIEDLAND, Paul. *2015 International Arbitration Survey: Improvements and Innovations in International Arbitration*. 2015. Disponível em <<https://goo.gl/puwaCg>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

115 Nesse sentido, importa referir alguns fatores que servirão como parâmetro para o consumidor: a) fato da assimetria informativa ser unilateral ou bilateral; b) o fato de existirem ou não custos de negociação; c) o conhecimento das partes de que o resultado poderá servir como precedente para futuras negociações (*game to game informational links*), potencialmente aplicáveis a todos os envolvidos: partes e o próprio árbitro. Cf.: PATRICIO, Miguel Carlos Teixeira. *Análise Económica da Litigância*. Coimbra: Almedina, 2005. pp. 137 e ss.

116 O Professor Mauro Cappelletti entende que a justiça coexistencial ou conciliatória é capaz de produzir resultados melhores que o processo contencioso. Com efeito, “a justiça conciliatória tem a possibilidade de preservar a relação, tratando o episódio litigioso como perturbação temporária do que como ruptura definitiva daquela.” Ademais, “costuma ser mais acessível, mais rápido e informal, menos dispendioso”. Cf.: CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. *Revista de Processo*. São Paulo, n. 74, pp. 82-97, 1994. pp. 90 e ss. Os números, no Brasil, não são

tual” típica da Justiça Comum¹¹⁷.

Não se pode olvidar a facilidade¹¹⁸ de acesso a esse mecanismo, permitindo que demandas de baixo valor econômico isoladamente tomadas¹¹⁹ sejam resolvidas de forma simples, notadamente pela desnecessidade de a parte contratar advogado. Além disso, em qualquer lugar, horário ou dia, a pessoa pode ingressar com sua queixa na Plataforma *online*, sem necessariamente a outra parte estar *online* naquele instante. Dessa forma, a ausência das partes de forma presencial induz, inevitavelmente, a uma comunicação mais informal e objetiva, permitindo uma análise mais racional das partes.

À luz da sociedade de informação, cumpre frisar o recente papel vanguardista¹²⁰ do Reino Unido, que anunciou a criação de um Tribunal de Resolução de Litígios em Linha, com o valor da causa até 25.000 libras¹²¹.

otimistas. De acordo com a pesquisa recente do Conselho Nacional de Justiça, observou-se que, em 2016, apesar de o novo código de processo civil tornar obrigatória a realização de uma audiência prévia de conciliação e mediação, a resolução de casos por meio de conciliação ainda apresentou um desempenho tímido, sendo que das 30,7 milhões de sentenças e decisões terminativas, apenas 11,9% foram homologatórias de acordo – crescimento de menos de 1 ponto percentual em relação ao ano de 2015. Cf.: BRASIL, Op. cit., 2017.

- 117 Sobre o tema, Cf.: TARUFFO, Michele. Un’alternativa alle alternative: Modelli di risoluzione dei conflitti. *Argumenta Journal Law*. Jacarezinho, n. 7, pp. 257-270, 2007. pp. 259 e ss. *Verbis*: “(...)Un secondo aspetto, connesso però al primo, deriva dall’idea che le tecniche di ADR rappresentino una sorta di “giustizia coesistenziale” che va preferita rispetto alle forme di “giustizia conflittuale” tipica del processo. (...)”.
- 118 Neste sentido, Cf.: o desenvolvimento do Professor Mauro Cappelletti do que ele chama de “*public interest litigation*”, em: CAPPELLETTI, Mauro; SECCOMBE, Monica; WEISNER, John (Orgs.). *Access to justice and the welfare state*. Alphen aan den Rijn: Sijthoff, 1981.
- 119 Sobre o tema, Cf.: CORDEIRO, António Menezes. Arbitragem de consumo. *Estudos de Direito do Consumidor*. Coimbra, n. 11, pp. 67-72, 2016. p. 70. Sobre o tema, a Professora Paula Costa e Silva faz uma abordagem interessantíssima sobre o valor da causa e causas do valor no processo arbitral. Cf.: SILVA, Paula Costa e, Valor da causa e causas do valor nos processos arbitrais. In: PEREIRA DE MIRANDA, Agostinho; CANCELLA DE ABREU, Miguel; SILVA, Paula Costa e (Eds.). *Estudos de direito da arbitragem*: Em homenagem a Mário Raposo. Lisboa: Universidade Católica, 2015. pp. 199 – 209.
- 120 A tecnologia inglesa está na vanguarda por intermédio de suas reformas e soluções *online*, seja através das audiências por telefone e vídeo que facilitarão o acesso à justiça e reduzirão a dependência física das partes de irem aos Tribunais. A previsão é que se gaste aproximadamente 1 bilhão de libras para os denominados ‘challenges open justice’. Cf.: BOWCOTT, Owen. Government’s £1bn plan for online courts ‘challenges open justice’. *The Guardian*. Londres, 2017. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/law/2017/mar/15/governments-1bn-plan-for-online-courts-challenges-open-justice>>. Acesso em: 16 fev. 2018.
- 121 Cf.: SUSSKIND, Op. cit., 2015. No Reino Unido, os cortes para assistência jurídica, a diminuição do financiamento estatal e as altas taxas dos advogados já tornaram os Tribunais que lidam com causas de menor complexidade inóspitos para um número cada vez maior de litigantes. Para mais, Cf.: CORTÉS, Pablo. The digitalisation of the judicial system: online tribu-

Quanto às desvantagens, a primeira delas seria a infoexclusão (parte-se do pressuposto de que a demanda seria procedente do comércio eletrônico e, assim sendo, as partes teriam que ter, necessariamente, um know-how mínimo de informática). Nesse quadrante, o regulamento em destaque não se aplica aos contratos de venda ou contratos de serviços que não sejam celebrados em linha¹²².

Além disso, nessa espécie de resolução de conflito, realizada através da internet, alguns entendem¹²³ que a informação compartilhada é meramente objetiva, ao afastar os aspectos sensitivos das partes, limitando-se à “gestão fria do processo”.

Outro fato relevante é o caráter voluntário¹²⁴ e não vinculativo da Online Dispute Resolution, já que as empresas podem recusar-se a participar. Demais disso, a segurança das comunicações (proteção e confidencialidade dos dados que estão ali sendo transmitidos) pode ser considerada um fator crítico, especialmente pelos frequentes ataques

nals and courts. *Computer and Telecommunications Law Review*. Londres, v. 22, n.6, pp. 141-144, 2016. p. 141 – 143. No mesmo sentido, a Professora Gabrielle Kaufmann-Kohler já preconizava que as pequenas e médias disputas judiciais entre consumidores e profissionais deveriam ser resolvidas através de mecanismos extrajudiciais de litígios *online*, exemplificando que existem Cortes que conduzem alguns casos de comércio eletrônico exclusivamente pelo meio eletrônico. Cf.: KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle. Online Dispute Resolution and its significance for International Commercial Arbitration. In: AKSEN, Gerald. *Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution*: Liber amicorum in honour of Robert Briner. Paris, ICC Publishing, 2005. p. 455.

- 122 A Professora Gabrielle já tratava da importância das ODRs em litígios oriundos da contratação ordinária, sem ter que necessariamente ser proveniente da contratação eletrônica. Cf.: KAUFMANN-KOHLER. Op. cit., pp. 439 e ss. Vide: artigo 2o, no 1, da Lei 144/2015.
- 123 Sobre o tema, Cf.: CLIFFORD, Damian; VAN DER SYPE, Yung Shin. Online Dispute Resolution: settling data protection disputes in a digital world of customers. *Computer Law & Security Review*. Nova York, v. 32, n. 2, pp. 272-285, 2016. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026736491500179X>>. Acesso em: 17 jul. de 2017.
- 124 A Professora Mariana França Gouveia ressalta que, dentro dos meios de resolução alternativa de litígios, podem-se encontrar meios obrigatórios, como o caso da arbitragem necessária nos serviços públicos essenciais. Cf.: GOUVEIA, Op. cit., 2015. pp. 18 e ss. Se refletirmos acerca da realidade brasileira, os Professores Bruno Miragem e Rizzato Nunes são céticos à implementação da arbitragem de consumo, notadamente pela vulnerabilidade e pela dificuldade de se aferir o poder real do consumidor no estabelecimento do conteúdo e na direção da relação contratual de consumo. Confira: MIRAGEM, Bruno, *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2016. p. 233.; NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva. 2018. p. 757 e ss. Mais otimista, o Professor Nelson Nery Junior pontua que a interpretação a contrário sensu do artigo 51, VII, proíbe apenas a arbitragem compulsória. Em outras palavras, não havendo compulsoriedade, mas expressa aceitação do consumidor, nada impediria a sua aplicação. Cfr.: NERY JUNIOR, Nelson. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentados pelos Autores do Anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2004. p. 581 e ss.

cibernéticos, o que tem proporcionado uma crescente desconfiança¹²⁵ das pessoas com a internet¹²⁶.

Neste sentido, esse tipo de mecanismo de resolução alternativa de litígio precisa de constante atualização tecnológica, sob pena de ficar obsoleto e não acompanhar a tecnologia dos sistemas de informática lançados rotineiramente.

Entretanto, na prática, a arbitragem *online* surge não somente como meio alternativo¹²⁷ de resolução de litígio, mas especialmente como uma solução¹²⁸ robusta¹²⁹ a fim de que o consumidor não fique tão somente atrelado ao Poder Judiciário, em regra moroso e mais caro, bem como para permitir que as empresas resolvam mais facilmente seus pleitos e evitem acumular¹³⁰ processos na Justiça Comum.

125 Há ainda barreiras relacionadas à desconfiança quanto ao árbitro, especialmente por sua ausência física bem como das partes.

126 Observa-se a real fragilidade dos sistemas de informática de grandes companhias. Cf.: SCHMITZ, Amy. J. Remedy Realities in Business-to-consumer Contracting. *Arizona Law Review*. Tucson, v. 58, pp. 214-260, 2016. pp. 254 e ss. Disponível em: <<http://arizonalawreview.org/pdf/58-1/58arizrev213.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2017.

127 Sobre o tema, Cf.: DUCA; RULE; LOEBL, L Op. cit., 2012.

128 A professora Paula Costa e Silva entende que “a relação de alternatividade inverte-se em sua forma: é o sistema judicial que funciona como meio alternativo, de existência necessária, relativamente à arbitragem”. Cf.: SILVA, Op. cit., pp. 300-301. Nesse sentido, a Professora Teresa Moreira explica que a resolução alternativa de litígios de consumo em linha, através da Plataforma RLL representou um marco na política europeia de defesa do consumidor substanciado num enquadramento jurídico harmonizado do acesso a uma justiça simples e fácil. Cf.: MOREIRA, Teresa. Novos desafios para a contratação à distância a perspectiva da defesa do consumidor. *Estudos do Direito do Consumidor*. Coimbra, n. 9, pp. 19 – 36, 2015.

129 Sobre a explosão dos Centros de Resolução Alternativa de Conflitos, Cf.: SILVA, Op. cit., 2009. pp. 129 e ss.

130 No Brasil, o Conselho Nacional de Justiça divulga anualmente a lista dos maiores litigantes de alguns Tribunais, o que permite que o consumidor, o mercado de ações, os investidores, façam suas ponderações sobre a qualidade e o conceito da empresa. Se difundida a arbitragem *online* no Brasil, possibilitaria ao menos reduzir o percentual de processos judiciais dessas empresas, refletindo diretamente em seu nível de confiança perante a sociedade e aos seus investidores.

Capítulo 2

A PLATAFORMA DE RESOLUÇÃO DO LITÍGIO EM LINHA DA UNIÃO EUROPEIA

Com a finalidade de permitir a resolução extrajudicial de litígios de consumo de maneira acessível e eficiente, designadamente os litígios relativos ao comércio eletrônico transfronteiriço, foi adotado em 2013, ao nível da UE, um quadro jurídico global em matéria de resolução alternativa de litígios (RAL) e de resolução de litígios em linha (RLL), essa última em vigor desde 2016.

Com efeito, os dois instrumentos legislativos que regulamentam esse quadro são interligados e complementares. Baseada no acesso dos consumidores a um painel global de entidades de RAL de qualidade, a plataforma de RLL visa reforçar a confiança dos consumidores e dos comerciantes nas compras e nas transações comerciais em linha, tanto no seu país como no estrangeiro: os consumidores têm a possibilidade de solucionar os litígios com os comerciantes decorrentes de transações em linha de forma simples, rápida e com custos reduzidos, enquanto os comerciantes podem evitar processos contenciosos onerosos e podem manter sua imagem intocável perante os clientes consumidores.

Além do mais, no plano interno português, a Lei 144/2015 transpôs a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelecendo o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e revogando os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.

Antes de adentrar nas especificidades de cada diploma, é necessário que a base conceitual esteja bem delineada sobre o objeto a ser

tratado por eles: arbitragem transnacional de consumo, para que, em seguida, os diplomas sejam esmiuçados com clareza, senão vejamos.

2.1 ARBITRAGEM TRANSNACIONAL DE CONSUMO

No que diz respeito à arbitragem transnacional, as partes têm a liberdade¹³¹ de escolha de regras jurídicas (permissão que as partes têm para remeterem o litígio a um Direito Estadual, ao Direito Internacional Público, para *lex mercatoria*¹³² ou até mesmo para equidade), ou seja, escolha do direito aplicável¹³³.

Convergente, a Professora Elsa Dias Oliveira¹³⁴ ressalta que a vontade das partes, como elemento de conexão que determina a lei aplicável, proporciona segurança, certeza e previsibilidade nas relações entre particulares, o que, *pari passu*, facilita a fluidez na negociação em sede de comércio internacional.

No entanto, ressalta-se que há limites¹³⁵ à escolha da lei pelas

- 131 Nesse sentido, Cf.: PORTUGAL. Supremo Tribunal de Justiça. Processo n. 05A2507. Lisboa, 11 de outubro de 2015. Cf. também o disposto no artigo 28º, n.1, da Lei-Modelo da UNCITRAL, *verbis*: “artigo 28.º Regras aplicáveis à substância do pedido 1 – O tribunal arbitral decide o litígio de acordo com as regras de direito escolhidas pelas partes para serem aplicadas à substância do pedido. Qualquer designação da lei ou do sistema jurídico de um determinado Estado será considerada, salvo indicação expressa em contrário, como referindo-se directamente à lei substantiva desse Estado e não às suas normas de conflito de leis.”
- 132 O Professor Nobert Reich define *lex mercatoria* da seguinte forma: “(...) It relates to a set of norms, practices, and standards in international trade and conflict resolution mechanisms mostly through arbitration which have evolved through commercial usage and customs, and have to some extent been “codified” by private international organisations like the International Chamber of Commerce (“ICC”), International Standardising Organisations like ISO, international law harmonising institutions like UNIDROIT, and specialised organisations for special business areas or for specific ways of communication-e.g., ICANN in the particular case of the internet. (...)” Confira: REICH, Nobert. *Transnational Consumer Law: reality or fiction? Penn State International Law Review*. Old Main, v. 27, n. 3, pp. 859-868, 2009. pp. 862 e ss.
- 133 Cf.: artigo 52º, *in totum*, da LAV. Para Luís de Lima Pinheiro, a submissão de partes separáveis do contrato a leis diferentes também são permitidas. Cf.: PINHEIRO, Luís de Lima. **Arbitragem Transnacional: A determinação do estatuto da Arbitragem**. Coimbra: Almedina, 2005. p. 245. A escolha do direito aplicável pelas próprias partes envolvidas é compreendida enquanto elemento de conexão de maior difusão internacional em matéria de obrigações contratuais. Cf.: BAPTISTA, Luiz Olavo. **Contratos internacionais**. São Paulo: Lex Magister, 2011. pp. 40 e ss.
- 134 Cf.: OLIVEIRA, Elsa Dias. Lei aplicável aos contratos celebrados com os consumidores através da internet e tribunal competente. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 4, pp. 219-240, 2002.
- 135 Cf.: CORDEIRO, António Menezes. **Tratado da Arbitragem**. Coimbra: Almedina, 2017. pp. 520 e ss. Sobre os limites à autodeterminação das partes e autonomia privada, Cf.: MONTEIRO, António Pedro Pinto. Da ordem pública no processo arbitral. In: BRITO, Maria He-

partes. Limites, aliás, inevitáveis e de natureza distintas, como por exemplo: a) ausência total de conexões com o caso; b) escolhas inviáveis (remeter o conflito à Bíblia, por exemplo); c) escolhas desequilibradas; d) escolhas opacas.

O principal limite imposto à escolha do direito aplicável é a observância da tutela do consumidor, a qual busca a prevenção de situações nas quais, por via das escolhas de leis, o consumidor seria privado da tutela que a lei lhe concederia¹³⁶.

Do mesmo modo, cumpre argumentar que o consentimento das partes na designação do direito aplicável pode ser manifestado expressa ou tacitamente, como se observa no artigo 52, n.1, da Lei da Arbitragem Voluntária (“LAV”)¹³⁷.

Na ausência de escolha (expressa ou tácita) das partes quanto às regras de direito aplicável, a escolha do Tribunal Arbitral cingirá ao Direito do Estado com o qual o objeto do litígio apresente conexão mais estreita, restando excluída a ponderação da vontade meramente hipotética das partes nessa matéria¹³⁸.

Quanto à conexão mais estreita, os parâmetros¹³⁹ a serem ado-

lena et al. **Estudos em homenagem ao Prof. Dr. José Lebre de Freitas**. Coimbra: Coimbra Editora, 2013. p. 674.

- 136 Apesar de o Regulamento Roma I não ser aplicado, por força do artigo 1º, n.1, do Regulamento, ele surge como auxiliar de interpretação. Cf.: CORDEIRO, Op. cit., 2017, p. 521.
- 137 Ver também o entendimento consagrado no Direito de Conflitos Geral (art 3º, n.1, do Regulamento Roma I). A escolha do direito aplicável à relação material litigiosa não é, nos casos de conflito de consumo internacional, inteiramente livre, atentando-se às regras especiais do Regulamento Roma I. Nesse sentido: VICENTE, Dário Moura. **Arbitragem de conflitos de consumo: da Lei n.31/86 ao anteprojeto do código de consumidor**. In: LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes (Org.). **Estudos do instituto de direito do consumo**. Coimbra: Almedina, 2006. v. III, pp. 88 e ss. No que concerne à escolha tácita, cumpre frisar que a convenção de arbitragem, que fixa o lugar onde esta deve ser realizada, não é um indício importante da escolha da lei em vigor neste lugar quanto ao pacto de jurisdição. Cf.: PINHEIRO, Luís de Lima. **Direito Internacional Privado**. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2015. v. I. p. 710.
- 138 Cf.: artigo 239 do Código Civil português. Vide também: OLIVEIRA, Mário Esteves de. **Lei da Arbitragem Voluntária Comentada**. Coimbra: Almedina, 2014. pp. 635 e ss. Nesse sentido: VICENTE, Dário Moura. **Resolução alternativa de conflitos de consumo com caráter transfronteiriços**. In: VICENTE, Dário Moura (Ed.). **Direito Internacional Privado: Ensaio**. Coimbra: Almedina, 2002. v. I, pp. 401 e ss.
- 139 Cf.: OLIVEIRA, Op. cit. pp. 642 e 643. Sobre o tema, VICENTE, Dário Moura. A determinação do Direito aplicável ao mérito da causa na arbitragem internacional à luz da nova Lei da Arbitragem Voluntária. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**. Coimbra, v. 5, 2012. pp. 48 e ss.

tados podem emergir da aplicação do n.3, do artigo 52 da LAV, que busca atender às estipulações contratuais e aos usos comerciais pertinentes, constituindo autorização suficiente para uma decisão que tenha em consideração a cultura jurídica exposta no contrato ou as necessidades correntes do comércio internacional.

Nesse contexto, ante a autonomia de que dispõe a arbitragem transnacional relativamente às ordens jurídicas estaduais, bem como a liberdade de que dispõem os árbitros na determinação do direito aplicável, não deve haver, em princípio, a suposição pelas partes de que o árbitro escolherá como direito da causa o mesmo que aquele em vigor no lugar da arbitragem¹⁴⁰. Dito de outra forma, não há no Tribunal Arbitral uma *lex fori*¹⁴¹ paradigmática.

Feitas tais considerações, a LAV definiu, em seu artigo 49, que a arbitragem internacional é aquela que põe em jogo interesses do comércio internacional¹⁴². Quanto a isso, o Professor Luís Lima Pinheiro¹⁴³ entende que a relação controvertida tem de apresentar laços

140 Somente em setores delimitados que a fixação do lugar da arbitragem indica um indicio importante na designação do direito aplicável à causa, como o caso de contratos de transporte marítimo e seguros marítimos, frequentemente realizada em Londres. Cf.: PINHEIRO, Op. cit., 2015. p. 711.

141 Cf.: PINHEIRO, Op. cit., 2005. p. 236 e ss. Ademais, há ainda a possibilidade do *dépeçage* ou fracionamento, pelo qual o contrato internacional pode ter diferentes leis de regência para diferentes objetos de conexão ou partes, como por exemplo, uma determinada lei para reger a substância do contrato e outra para seu cumprimento (a norma estabelece a possibilidade de se escolherem leis diferentes para regular diferentes partes (objetivas) do contrato (artigo 3º, n.º 1, do Regulamento Roma I). Cf.: LOPES, Miguel Maria de Serpa. **Comentários à Lei de Introdução ao Código Civil**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1959. pp. 199 e ss. Veja também: LOUREIRO, Catarina Tavares; FERREIRA, Manuel Cordeiro. As cláusulas de declarações e garantias no direito português: Reflexões a propósito do acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 1 de março de 2016. *Actualidad Jurídica Úria Menéndez*. Madri, v. 44, pp. 15 – 30, 2016. Sobre o tema, Cf. também: WITT, Nicholas de. Arbitrato Internazionale On-Line Nove questioni cruciali per il suo successo. **The American Review of International Arbitration**. Nova York, v. 12, pp. 3-4, 2001.

142 O Professor Dário Moura Vicente entende que a lei portuguesa consagra um conceito amplo de arbitragem internacional, o qual não atende apenas à circunstância de o processo arbitral apresentar elementos de extraneidade, assim como ao impacto econômico da relação material controvertida. Cf.: VICENTE, Op. cit., 2012. p. 39. Na doutrina brasileira, Luiz Antonio Scavone Junior entende que arbitragem internacional é o meio privado para a solução de controvérsias relativas a contratos comerciais internacionais entre particulares, pessoas físicas ou jurídicas. Cf.: SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem, Mediação e Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2014. pp. 700 e ss.

143 PINHEIRO, Luís de Lima. Direito aplicável ao mérito da causa na arbitragem transnacional. In: **Estudos em homenagem ao Professor Doutor Ruy de Albuquerque**. Coimbra: Coimbra Editora, 2001. Disponível em: <http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idsc=57754&ida=57714>. Acesso em: 5 jul. 2017.

juridicamente relevantes com mais de um Estado. Salienta, ainda, que a expressão “comércio internacional” abrange todas as relações interempresariais que têm contatos juridicamente relevantes com mais de um Estado em sua generalidade.

Outros doutrinadores¹⁴⁴ entendem, todavia, que são excluídas as relações estabelecidas com consumidores finais ou entre consumidores finais, visto que nestas relações se verifica uma desigualdade econômica entre as partes, criando uma necessidade de proteção da parte mais fraca. Assim, supostamente não seria compatível com o alcance atribuído ao princípio da autonomia privada em sede de arbitragem comercial internacional.

De outra parte, essa restrição não faz sentido na arbitragem *online*, cujo objeto é o comércio internacional de consumo. O Professor Manuel Barrocas¹⁴⁵ entende que a abrangência desse objeto deve incluir também a relação entre fornecedor de bens ou prestador de serviços com um consumidor, mesmo sendo concluída a transação comercial à distância¹⁴⁶.

Assevera-se que todos esses elementos acima citados são aplicáveis no caso de arbitragem institucionalizada com caráter transfronteiriço, uma vez que tais regras são designadas às partes, servindo de norte para as disposições contidas nos Centros de Arbitragem e para os árbitros.

Aliás, o litígio transfronteiriço, para fins do presente estudo, restringir-se-á a litígios em matéria contratual resultante de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado membro da União Europeia diferente daquele em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido.

144 Ibid.

145 Em atenção à Directiva comunitária 93/13, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores, o Professor Manuel Barrocas explica que há fortes restrições à utilização livre da arbitragem de consumo, que parte do princípio de igualdade de situações entre as partes em todo o processo negocial. BARROCAS, Manuel Pereira. **Manual de arbitragem**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2010. p. 563.

146 Nesse sentido, Cf.: VICENTE, Op. cit., 2006. p. 87.

Nesse aspecto, foi criada a Lei nº 144/2015, aplicável aos procedimentos de resolução alternativa de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando sejam eles iniciados por um consumidor (residente em Portugal) contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços (situados na União Europeia) e respeitem as obrigações contratuais resultantes desse contrato.

Por último, um dos pontos cruciais da Lei nº 144/2015 foi promover uma releitura do artigo 49 da LAV, máxime porque substanciou a interpretação do conceito de arbitragem internacional¹⁴⁷ na área de consumo¹⁴⁸, permitindo que os consumidores e fornecedores que praticassem o comércio eletrônico transfronteiriços pudessem usufruir, quando necessário, dos Centros Resolução Alternativa de Litígios (RAL)¹⁴⁹.

2.2 A DIRETIVA 2013/11/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 21 DE MAIO DE 2013 (DIRETIVA RAL)

Diante do vertiginoso crescimento de compras de bens e aquisição de serviços transfronteiriços através da internet e, consequentemente, dos problemas que lhes eram inerentes, o aperfeiçoamento dos instrumentos de resolução alternativa de litígios de consumo apontava para a senda que a União Europeia deveria trilhar, notadamente por serem mais simples, céleres e de baixo custo¹⁵⁰.

A pronta resposta da União Europeia aos obstáculos provenientes da dimensão do mercado interno digital foi a elaboração da

147 A concepção material de arbitragem internacional conduz ao monismo. Cf.: CORDEIRO, Op. cit., 2017. pp. 493 e ss.

148 Para o Professor Dário Moura Vicente, uma característica que possa definir a arbitragem como sendo internacional seria estar em jogo operações econômicas que envolvam circulação de produtos, serviços ou capitais através de fronteiras. Cf.: VICENTE, Dário Moura. **Da arbitragem comercial internacional**: Direito aplicável ao mérito da causa. Coimbra: Coimbra Editora, 1990. pp. 38 e ss; VICENTE, Dário Moura; MENDES, Armindo Ribeiro. **Lei da arbitragem voluntária**: anotada. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2015. pp. 132 e ss.

149 Cf.: artigo 3º, i, da Lei n. 144/2015.

150 Cf.: Considerando 5 da Directiva 2013/11/UE.

Directiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho (Directiva RAL), atinente à resolução alternativa de litígio.

Nesse contexto, diante da necessidade de articulação entre as entidades de RAL e a Plataforma de RLL, que consta do Regulamento (UE) n.º 524/2013, a Directiva permitiu aos consumidores e aos comerciantes um ponto único de entrada para a resolução alternativa de litígios em linha, por intermédio de entidades de RAL que estivessem ligadas a essa Plataforma de RLL¹⁵¹.

Por óbvio, a Directiva foi transposta para a ordem jurídica interna através da Lei 144/2015, trazendo, em seu bojo, uma plêiade de “considerandos” relevantes, para além daquilo já mencionado sobre as vantagens específicas dos mecanismos de resolução alternativa de litígio.

Nesse contexto, a Directiva dispôs sobre a necessidade de que os Estados-membros criassem procedimentos de RAL de qualidade de cunho nacional e, sobretudo, transfronteiriço, como forma de fomentar o comércio transfronteiriço e robustecer o Mercado Interno da União Europeia, permitindo que o consumidor ampliasse a confiança no comércio eletrônico¹⁵².

Além disso, a tutela do consumidor¹⁵³ estaria preservada em sua máxima dimensão, uma vez que os Estados-membros deveriam instituir entidades Ral que garantissem o respeito aos princípios da independência, da imparcialidade, da isenção, da transparência, da equidade, da celeridade, da acessibilidade, da confidencialidade, da privacidade, da gratuidade (ou baixo custo) e fossem inspiradores de confiança por parte dos consumidores e dos comerciantes.

Quanto à gratuidade ou característica tendencialmente gratuita, a Plataforma permitiu que o consumidor não tivesse custos maiores, especialmente por se tratar de demandas cujo objeto tenha valor reduzido. Aqui vale mencionar que, em sentido diverso, a Nota

151 Cf.: Considerando 11 e 12 da Directiva 2013/11/UE.

152 Cf.: Considerandos 6,7,11,15 da Directiva 2013/11/UE.

153 Cf. os Considerandos 22,24,29,32 e 42 da Directiva 2013/11/UE.

Técnica¹⁵⁴ elaborada pela UNCITRAL sobre ODR, em abril de 2017, apesar de fazer menção expressa à possibilidade de serem objeto relações de consumo¹⁵⁵, não dispõe sobre a gratuidade do consumidor nesses casos, tão somente expondo que não deve existir imposição de custos desproporcionais¹⁵⁶ ao valor econômico em discussão.

No que tange à transparência, as entidades de resolução alternativa de conflitos devem dispor ao público¹⁵⁷, preferencialmente na página da internet, informação clara, direta, facilmente compreensível, delineando, de forma exaustiva, como se processa seu funcionamento, bem como publicar um informe anual de atividade¹⁵⁸.

Por sua vez, os empresários podem incluir, em seus sites ou nas próprias condições gerais de contratação, informações adicionais sobre seus procedimentos internos para dirimir as reclamações dos consumidores, ainda que não estejam relacionadas a entidades de resolução alternativa.

Nesse compasso, entidades RAL devem ser dotadas de profissionais qualificados e competentes para tratar os conflitos de consumo, em programas desenvolvidos pelas autoridades competentes, em que pese não haja obrigatoriedade de serem bacharéis ou advogados, bem como se deve garantir a imparcialidade¹⁵⁹, observando que, em sede

154 Cf.: UNCITRAL. Op. cit., 2017. Disponível em: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2017.

155 Cf.: UNCITRAL. Op. cit., 2017, n. 22. *Verbis*: “(...) Section IV — Scope of ODR process n. 22. An ODR process may be particularly useful for disputes arising out of cross-border, low-value e-commerce transactions. An ODR process may apply to disputes arising out of both a business-to business as well as business-to-consumer transactions”.

156 Cf.: UNCITRAL. Op. cit., 2017, n. 9. *Verbis*: “Section II — Principles n.9. ODR ought to be simple, fast and efficient, in order to be able to be used in a ‘real world setting’, including that it should not impose costs, delays and burdens that are disproportionate to the economic value at stake”. A crítica a esse entendimento da UNCITRAL já era pronunciada pelo professor Manuel Richard González Véase. Cf.: VÉASE, Manuel Richard González. Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (on-line dispute resolution). **Diario La Ley**, Madrid, n. 8360, 2014, pp. 7 e ss.

157 Cf.: artigo 5º, n.2, a, da Directiva 2013/11/UE.

158 Cf.: artigo 7º, n.2, da Directiva 2013/11/UE.

159 Nesse contexto, a doutrina espanhola entende que deve assegurar ao julgador “cierta inamovilidad (duración suficiente del cargo y remoción sólo por causa justificada), deber de abstención (revelación de circunstancias que puedan dar lugar a un conflicto de intereses con cualquiera de las partes) y posibilidad de recusación (presentación de objeciones a instancia de parte).” Cf.: GÓZALEZ, Félix Valbuena. La protección del consumidor europeo: Alternativas a la vía judicial. **Revista de Estudios Europeos**. Valladolid, n. 66, pp. 52-74, 2015. p. 65.

de colégio arbitral, deve-se assegurar a representação paritária¹⁶⁰ de interesses de comerciantes e consumidores.

Passo a passo, no que concerne ao procedimento, devem-se ter como norte medidas eficazes¹⁶¹, como: acessibilidade em linha, a não obrigatoriedade de constituição de advogado, assistência técnica das partes, fixação de prazo para solução do caso, dentre outras.

Por sua vez, a equidade do julgamento implica o respeito aos princípios da audiência e motivação de resultado¹⁶². Mais que isso: consoante esse princípio¹⁶³, os Estados-membros devem assegurar que, em processos de resolução alternativa de litígio, as partes tenham a possibilidade de expressar seu ponto de vista dentro de um prazo razoável, recebam argumentos, provas, documentos, os fatos apresentados pela outra parte, pareceres técnicos e possam, por conseguinte, apresentar alegações a este respeito.

Os Estados devem, também, assegurar que as partes sejam informadas de que não são obrigadas a serem assistidas por advogados, mas que podem ser representadas ou auxiliadas por terceiros em qualquer fase do processo. Ainda será garantido que as partes serão notificadas, por escrito, do resultado do procedimento ou em um suporte duradouro, bem como receberá uma explicação das razões da decisão.

No que toca ao princípio da liberdade, há de se ressaltar sua relação intrínseca à garantia do direito à tutela efetiva. Na prática, os Estados-membros devem assegurar que os acordos entre consumidores e comerciantes, no sentido de apresentar reclamação a uma entidade de RAL, não sejam vinculativos¹⁶⁴ para os consumidores

160 Cf.: artigo 6º, n.5, da Directiva 2013/11/UE.

161 Cf.: artigo 8º, *in fine*, da Directiva 2013/11/UE.

162 Cf.: artigo 9º, n.1, da Directiva 2013/11/UE.

163 Sobre o tema, Cf.: NICUESA, Aura Esther Vilalta. La paradoja de la mediación en línea: Recientes iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI. **Revista General de Derecho Europeo**. Madrid, n. 33, 2014, pp. 13 e ss.

164 Aqui vale trazer a exceção disposta no artigo 10, n.2, da Directiva 2013/11/EU, artigo 10º-Liberdade, n.2. *Verbis*: “Os Estados-Membros devem assegurar que, nos procedimentos de RAL destinados a resolver o litígio por imposição de uma solução, a solução imposta só seja vinculativa para as partes se estas tiverem sido previamente informadas do seu carácter vinculativo e o tiverem expressamente aceiteado. Caso as regras nacionais prevejam que as soluções

hipossuficientes se tiverem sido celebrados antes da ocorrência do litígio e se tiverem por resultado privar os consumidores do seu direito de buscar a via judicial para a resolução do problema.

Aliado a isso, ao tempo em que a Directiva fomenta a resolução por intermédio dos meios alternativos de litígio, não exclui¹⁶⁵ a busca do consumidor pelo Poder Judiciário. É tanto que há uma imposição aos Estados-membros no sentido de garantir que os procedimentos de RAL não sejam impeditivos da possibilidade de os consumidores recorrerem aos tribunais judiciais para defesa dos seus direitos, nem lhes determinem decisões vinculativas, sem o prévio consentimento dos consumidores, assim como não imponham aos comerciantes a obrigatoriedade¹⁶⁶ de participar em procedimentos de RAL.

Se, por um lado, os comerciantes¹⁶⁷ devem reforçar aos consumidores a existência, o acesso e o funcionamento das entidades RAL, por outro, é necessário pontuar quais os benefícios para ambas as partes participarem da ODR. Sob outro aspecto, o Professor Pablo Cortés¹⁶⁸ advertiu que só há dois caminhos para o sucesso da plataforma: ou “(...) *traders and potential respondents need to be either compelled (by the market or the state)* ou “(...) *have economic incentives – for example, reviews, a trustmark, and so forth- to participate in a dispute resolution process. (...)*”.

são vinculativas para os comerciantes, não é exigida a aceitação específica do comerciante”. Nesse sentido, o Professor Pablo Cortés entende a solução disposta no artigo 10 foi pensada para evitar que as “(...) cláusulas de arbitraje aparezcan de forma sorpresiva, quizás incluidas en los términos y condiciones de una empresa que opera a través de Internet, y que pueda tener por efecto someter al consumidor a un arbitraje en línea (...)”. Cf.: CORTÉS, Pablo. Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo. **Revista para el Análisis del Derecho**. Barcelona, v. 4, pp. 1-34, 2015. pp. 8 e ss.

165 Cf. os Considerandos 43,44,45 e 49 Directiva 2013/11/UE.

166 A Lei n.º 6/2011, de 10 de março, dispôs sobre um mecanismo que designa como “arbitragem necessária” para os serviços públicos essenciais, numa alteração ao art. 15.º da Lei n.º 23/96. São dois pressupostos que devem ser observados: a) tratar-se de um litígio de consumo, sendo o consumidor uma pessoa singular; b) estar em causa um serviço público essencial. Sobre o tema, Cf.: CARVALHO, Jorge Morais; CARVALHO, Joana Campos. Problemas jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo. **Revista Electrónica de Direito**. Porto, v. 1, pp. 1-32, 2016. p. 11 e ss.

167 Cf. os Considerandos 40, 47 e 48 Directiva 2013/11/UE.

168 Cf.: CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno R. Consumer Dispute Resolution goes online: reflections on the evolution of European Law for out-of-court redress. **Maastricht Journal of European and Comparative Law**. Maastricht, pp. 14-38, 2014. p. 19.

Outro dado relevante é que, além de se tratar de uma Directiva de harmonização máxima¹⁶⁹, os Estados-membros deveriam pôr em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente Directiva.

Não custa lembrar que a própria Directiva previu que, antes de mais nada, o diálogo¹⁷⁰ é a solução de qualquer conflito. Isso porque, com o intuito de evitar que fossem impostos encargos desnecessários às entidades de RAL, os Estados-membros deveriam incentivar os consumidores a contatarem o comerciante para tentar resolver o problema de forma bilateral antes de apresentarem uma queixa a uma entidade de RAL.

Nesse ritmo argumentativo, analisa-se adiante a Lei 144/2015, fruto da transposição da Directiva 2013/11/EU.

2.3 A LEI N.º 144/2015

Conforme já mencionado, a Lei 144/2015 estabeleceu o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo e, *pari e passu*, criando, em Portugal, a Rede de Arbitragem de Consumo.

Na prática, apesar de ter sido publicada em setembro de 2015 (já contabilizados dois meses de atraso da data prevista pela Directiva

169 Na prática, a opção por uma harmonização máxima implica para os Estados-membros um esforço na transposição da Directiva no sentido de identificarem toda a legislação que, nesta área, possa introduzir limitações não previstas na presente Directiva, de maneira a procederem à respectiva compatibilização. Cf.: CRISTAS, Maria de Assunção. Concorrência desleal e protecção do consumidor: a propósito da directiva 2005/29/CE. In: **Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles: 90 anos**. Coimbra: Almedina, 2007. pp. 141 a 162.

170 Cf. o Considerando 50 da Directiva RAL. Sobre o tema, Cf. o que o Professor pontuou: “(...) En primer lugar, cabe destacar que la Directiva contempla la posible existencia de procedimientos internos de tramitación de reclamaciones como mecanismos de resolución de conflictos previos a los mecanismos de resolución alternativa. Efectivamente, aunque no afecte directamente al SAC, se permite a los Estados miembros mantener o introducir disposiciones nacionales relativas a procedimientos no regulados por la Directiva, como procedimientos internos de tramitación de reclamaciones gestionados por el empresario, en cuanto pueden constituir un “medio eficaz de resolución temprana de litigios en materia de consumo(...)”. Cf.: GARCÍA, Angeles Cuenca. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016. p. 36.

RAL¹⁷¹), só entrou em plena operacionalidade em março de 2016, visto como as entidades de RAL dispuseram do prazo de seis meses¹⁷² para se adaptarem à norma e solicitarem à Direção Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades RAL.

O artigo 2º do diploma rege qual é o objeto ali regulamentado, aplicando-se a lei às relações de consumo, na hipótese em que o litígio (nacional ou transfronteiriço) for iniciado por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços. Outro ponto a evidenciar é que a demanda deve ater-se a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

Afora isso, a lei foi taxativa ao estabelecer que estão excluídos¹⁷³ os serviços de interesse geral sem contrapartida econômica, os serviços de saúde, os serviços atinentes ao ensino complementar ou superior; os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores; os procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras setorialmente competentes, geridos pelos próprios.

Passo a passo, o diploma alberga algumas definições¹⁷⁴ elementares da relação de consumo nacional e transfronteiriço (desde consumidor, fornecedor, ambas já vistas nos tópicos anteriores) bem como trata expressamente da rede¹⁷⁵ de arbitragem de consumo, a qual integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem dos litígios de consumo.

171 Cf.: artigo 25 da Directiva RAL.

172 Cf.: artigo 24, n.3, da Lei 144/2015.

173 Cf.: artigo 2o, n.2, da Lei 144/2015.

174 Cf.: artigo 3o, da Lei 144/2015.

175 Nesse sentido, a lei dispôs que a Direção Geral do Consumidor é a autoridade competente para organizar a inscrição de entidades de RAL, inclusive competindo-lhe monitorar o cumprimento por essas de suas obrigações legais. (artigo 16, n.1, da Lei 144/2015).

As entidades RAL devem cumprir também uma série de exigências¹⁷⁶ legais, como, por exemplo: manter um sítio eletrônico na Internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL e que permita que os consumidores apresentem em linha (online) as reclamações e os documentos necessários para o referido propósito; devem ainda permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais, sempre que necessário, bem como permitir o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrônica, dentre outras.

Ainda no que concerne às obrigações, as entidades RAL são compelidas a garantir a observância dos princípios¹⁷⁷ previamente citados na Directiva 2013/11/UE, como o princípio da independência, imparcialidade (equidistância entre as partes) e da transparência.

Um outro ponto a evidenciar são os procedimentos realizados pelas entidades RAL, os quais estão sujeitos aos princípios da eficácia e acessibilidade¹⁷⁸, uma vez que os procedimentos devem ser gratuitos ou disponíveis para os consumidores com um pagamento de taxa reduzida (abordaremos a problemática da harmonização das taxas aprofundada adiante), bem como há a fixação do prazo máximo de 90 dias para decisão do procedimento, contado da data em que a entidade de RAL recebe o processo de reclamação completo¹⁷⁹. Tal prazo é prorrogável, no máximo, por duas vezes com igual período, em caso de especial complexidade¹⁸⁰.

Infere-se, assim, que há um dever de informação geral¹⁸¹, ou

176 Cf.: artigo 6o, *in totum*, da Lei 144/2015.

177 Cf.: artigos 8, 9, 10 e 11 da Lei 144/2015. Na doutrina espanhola, o professor Félix Valbuena González sintetiza da seguinte forma: "(...)A las entidades de resolución alternativa se les exige, fundamentalmente, transparencia y accesibilidad; a las personas encargadas de la solución del litigio, por su parte, conocimientos especializados e imparcialidad; finalmente, los procedimientos empleados deben ajustarse a los principios de eficacia, equidad y libertad.(...)" Cf.: GONZALEZ, Op. cit., 2015. pp. 64 e ss.

178 Cf.: artigo 10 da Lei 144/2015. Ademais, há a dispensa do patrocínio judiciário, independentemente do valor da reclamação (art. 10, n.2, da Lei 144/2015).

179 Cf.: artigo 10, n.5, da Lei 144/2015.

180 Cf.: artigo 10, n.5 e n.6 da Lei 144/2015

181 Cf.: artigo 18 da Lei 144/2015. Vale ressaltar que não impõe a adesão, tão somente obriga a informar ao consumidor. Cf. também artigo 14 do Regulamento 524/2013.

seja, há uma obrigação dos fornecedores de bens e prestadores de serviços de informarem os consumidores sobre as entidades de RAL disponíveis ou às quais estão vinculadas, disponibilizando, em seu sítio eletrônico, uma ligação à plataforma da ODR ou plataforma da entidade que esteja vinculada.

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

A Diretiva 2013/11/UE foi seguida pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que criou uma Plataforma de Resolução de Litígios em Linha desses conflitos.

A Plataforma RLL está em vigor desde fevereiro de 2016, conservada e financiada pela Comissão Europeia¹⁸². Mais que isso, a Comissão é a responsável pelo funcionamento da Plataforma, incluindo os aspectos relativos à tradução, manutenção e segurança dos dados ali dispostos.

Esse mecanismo tem como configuração um site interativo¹⁸³, acessível de forma eletrônica e gratuita em todas as línguas oficiais da União Europeia. Na prática, o mecanismo configura um sistema ODR (*Online Dispute Resolution*) e assume uma posição intermediária entre o consumidor e comerciantes, recebendo¹⁸⁴ queixas de ambas as partes¹⁸⁵,

182 Cf.: artigo 5º, n.1, do Regulamento 524/2013.

183 Para o Professor Félix Valbuena González, a Plataforma RLL tem sido comparada ao sistema multiportas ou, na doutrina inglesa the multi-door court house, "(...) puesto que recibe las reclamaciones y las deriva a una entidad de resolución alternativa, como evolución de la operativa de un centro de resolución de disputas, donde el conflicto ingresa y tras ser analizado por un operador, éste sugiere a las partes acudir a una de las varias posibilidades para abordarlo (...)” Cf.: GONZÁLEZ, Op. cit., 2015. p. 70. Cf. também: CONFORTI, Oscar Daniel Franco. Mediación electrónica (eMediación). *Diario La Ley*. Madri, n 8519, 2015. pp. 5 e ss.

184 Cf.: PASSINHAS, Sandra. Alterações recentes no âmbito da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. In: MONTEIRO, António Pinto (Org.). **O contrato na gestão do risco e na garantia da equidade**. Coimbra: Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2015. p. 376.

185 Vale dizer que em Portugal, os centros de arbitragem de consumo de competência genérica

permitindo-lhes que possam resolver eletronicamente os seus litígios através de procedimentos extrajudiciais conduzidos pelas entidades de Resolução Alternativa de Litígio (RAL) em cada Estado-membro¹⁸⁶.

Ao que consta, as entidades de cada Estado-membro podem regular o procedimento do conflito *online* através da própria Plataforma eletrônica ou direcioná-lo¹⁸⁷ ao sistema interno competente através de meios eletrônicos próprios.¹⁸⁸

As matérias¹⁸⁹ contempladas pela Plataforma cingem-se àquelas relativas às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou serviço em linha, entre um consumidor residente na União Europeia e um comerciante também estabelecido na União Europeia¹⁹⁰.

Outrossim, a Plataforma tem como objetivo facilitar a acessibilidade dos consumidores, a fim de resolverem suas demandas derivadas do comércio eletrônico, por meio do acesso gratuito à Plataforma, a qual pode ser conectada em todas as línguas oficiais dos Estados membros da União Europeia.

Nesse contexto, o Centro Europeu do Consumidor foi designado como ponto de contato nacional desta plataforma, com o objetivo de prestar assistência aos consumidores neste domínio. Na prática¹⁹¹,

não têm competência para tratar reclamações apresentadas por um profissional (arts. 4.º-4 dos regulamentos e 2º, n.2, d, da Lei n.º 144/2015).

186 Cf.: artigo 5º, n.2, do Regulamento 524/2013. Vale ressaltar que cada Estado membro tem a responsabilidade de coordenar todas as entidades aderentes. Vide artigo 5º, n.5, do Regulamento UE 524/2013. Cf.: Lista atualizada das entidades: Disponível em <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>. Acesso em: 19 dez 2017.

187 A Professora Imma Barral entende que, por ter um papel intermediário, a plataforma não minoraria os obstáculos de acesso à justiça pelo consumidor, *verbis*: “(...) However, the platform does not remove the obstacles to access of justice inherent to ADR since the platform merely redirects claims to a competent ADR entity.” Cf.: BARRAL-VINALS, Inmaculada. Consumer “access to justice” in EU in Low-Value Cross-Border Disputes and the role of Online Dispute Resolution. In: JIMÉNEZ-GÓMEZ, Carlos E. **Achieving open justice through citizen participation and transparency**. Barcelona: IGI Global, 2017. pp. 203 e ss.

188 Cf.: PASSINHAS, Op. cit., 2015. p. 383.

189 Vide artigo 2º do Regulamento 524/2013.

190 O objeto do estudo não se aplica aos contratos de venda ou contratos de serviços que não sejam celebrados em linha. Cf.: artigo 2º, n.1, da Lei n. 144/2015.

191 Cf.: MONZÓNIS, Carmen Azcárraga. Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos: novedades legislativas impulsadas desde Europa. In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016. p. 28.

auxiliará conferindo ajuda para a apresentação da queixa, facilitando as informações de caráter geral sobre os direitos do consumidor e explicando às partes como funciona a plataforma e as normas de procedimento.

Além disso, ficou estabelecido pelo Regulamento que as regras¹⁹² deste tipo de litígio não exigirão a presença das partes ou dos seus representantes perante a entidade de RAL, salvo se seus ditames processuais previrem essa hipótese e as partes derem o seu acordo.

Convém acentuar que no Regulamento¹⁹³ há uma possibilidade de bilateralidade do litígio, isto é, permissão de que o comerciante inicie o procedimento e apresente queixa contra o consumidor, quando tais procedimentos pertinentes de RAL forem oferecidos por entidades de RAL. Afirme-se, porém, que essa foi uma orientação condicionada à legislação do Estado-membro de residência habitual do consumidor que venha a admitir que tais litígios se resolvam através da Plataforma. Tal orientação (e não imposição do Regulamento 524/2013) não foi recepcionada¹⁹⁴ pela Lei 144/2015, já que, nessa última, somente é permitida a utilização da Plataforma de queixas provenientes de consumidores em face de comerciantes (sistema unidirecional).

É preciso considerar que a Plataforma não somente cumpre a função de dirimir os conflitos de consumo em linha, como também tem uma função informativa¹⁹⁵. Nesse sentido, deverá dispor sobre informações gerais sobre resolução extrajudicial de litígios, as entidades aderentes, um manual de representação de reclamações, os pontos de contato nacionais¹⁹⁶ e os dados estatísticos sobre os resultados de sua utilização.

Outrossim, o Regulamento¹⁹⁷ não se aplica aos litígios que não forem celebrados em linha, o que parece ser uma falha¹⁹⁸,

192 Cf.: Considerando 22 do Regulamento 524/2013.

193 Cf.: Considerando 10 do Regulamento 524/2013.

194 Cf.: artigo 2o, d, da Lei 144/2015.

195 Cf.: artigo 4o, h, do Regulamento 524/2013.

196 Cf.: artigo 7o, n.1, do Regulamento 524/2013.

197 Cf.: Considerando 15 do Regulamento 524/2013.

198 Cf.: BARRAL-VIÑALS, Inmaculada. Reclamaciones de consumo y ODR: Procesos auto-

especialmente se se tratar de conflitos de consumo em que o comerciante e o consumidor residam em locais distintos. Basta observar, por exemplo, que não poderá utilizar a Plataforma um turista alemão que adquire um produto em Portugal em suas férias e, ao retornar à sua residência, descobre um defeito no produto adquirido.

Finalmente, outra crítica que se tece é que são também excluídos do Regulamento: a) conflitos de consumo derivados de transações off-line; b) transações de consumo entre uma empresa com sede de atividade em um Estado-membro e um consumidor extracomunitário; c) reclamações que não derivem de contratos de compra e venda ou prestação de serviços em linha, dentre outras.

2.4.1 PROCEDIMENTO

In primis, a plataforma de RLL foi disponibilizada por intermédio de uma interface Web interativa, que oferece um ponto de entrada único para os consumidores e os comerciantes que visem dirimir litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial, consoante artigo 5.º, n.º 4, do Regulamento RLL.

A Plataforma RLL deve ser, antes de mais nada, fornecedora de informações¹⁹⁹. Ou seja, deve disponibilizar informações públicas sobre alguns dados: i) informações gerais sobre a resolução alternativa de litígios; ii) informações sobre as entidades de RAL que são competentes para conhecer eventuais conflitos; iii) um manual que disponha acerca de como o consumidor deve realizar sua queixa através da plataforma; iv) informações sobre “pontos de contato nacionais”; v) dados estatísticos sobre os resultados de litígios submetidos à plataforma.

Na prática, o Regulamento deve dispor de um sistema²⁰⁰ que permita às partes exprimirem sua satisfação acerca do funcionamento da plataforma de ODR e sobre a entidade RAL que tratou do seu litígio.

máticos, small claims y plataformas interactivas. **Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías**. Cizur Menor, n. 34, pp. 43-65, 2014. pp. 43 e ss.; NICUESA, Aura Esther Vialta. La paradoja de la mediación en línea. Recientes iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI. **Revista General de Derecho Europeo**. v. 33 pp. 1-35, 2014. pp. 31 e ss.

199 Cf.: artigo 5, n.4, h, do Regulamento RLL.

200 Cf.: artigo 5, n.4, g, do Regulamento RLL.

A Plataforma RLL opera sinteticamente em 3 fases²⁰¹: a) apresentação da reclamação pelo consumidor ou fornecedor; b) determinação da entidade de resolução alternativa competente; c) resolução de litígio.

Partindo da premissa de que a queixa foi promovida pelo consumidor, o procedimento tem o seguinte rito:

- 1) Apresentação de uma queixa pelo consumidor (em sua língua) com todas as informações necessárias devidamente preenchidas²⁰², suficientes para descrever qual o problema do produto ou serviço. Deve o consumidor, desde o primeiro momento, indicar a entidade de resolução alternativa de litígio que considere competente²⁰³.
- b) Após a recepção da queixa, a Plataforma RLL a transmite consecutivamente à parte requerida (o endereço eletrônico é indicado pela parte autora²⁰⁴) na sua língua oficial, juntamente com os seguintes elementos: a) a necessidade de as partes chegarem a um acordo sobre a entidade RAL a que a queixa será transmitida²⁰⁵; b) a entidade ou entidades competentes de RAL para conhecer da queixa, se estiverem referidas no formulário eletrônico de queixa ou se forem identificadas pela Plataforma RLL com base nas informações prestadas nesse formulário²⁰⁶. A Plataforma emite um convite para que o comerciante²⁰⁷ declare,

201 O Professor Pablo Cortés prenunciou a necessidade de regulação da União Europeia sobre as ODRs, a qual foi consubstanciada anos após por meio da Plataforma RLL, *verbis*: "(...) Regulation is not the only or best means of addressing every problem in ODR but it is a necessary tool without which ODR could not be efficiently and fairly developed.(...)" Cf.: CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. Abingdon, Oxon; Nova York: Routledge, 2011. pp. 206-207.

202 Vide Regulamento 524/2013, artigo 9º, n.2. Ademais, as informações devem ser suficientes, sob pena de serem descartadas após 6 meses de sua criação – vide artigo 2º, do Regulamento de Execução 1051/2015.

203 Cf.: artigo 8º, n.2, do Regulamento 524/2013.

204 Cf.: artigo 3º do Regulamento de Execução 1051/2015.

205 Se as partes não chegarem a um acordo ou não for identificada uma entidade competente de RLL, a queixa será abandonada. Cf.: artigo 9º, n.3, a do Regulamento 524/2013.

206 Cf.: artigo 9º, n.3, b do Regulamento 524/2013. Vale salientar que o envio de mensagem eletrônica ao comerciante pode ser uma complicação, já que muitas vezes as mensagens chegam como spam, sendo sumariamente encaminhada para pasta do lixo, sem que o destinatário tome conhecimento da mensagem.

207 Cumpre salientar que a Directiva impôs aos Estados membros a obrigação de fiscalizar os comerciantes a fim de que informem os consumidores acerca das entidades de resolução alternativa de litígio, incluindo a disposição do sítio eletrônico. Cf.: artigo 13, n.1, da Directiva 2013/11/UE.

no prazo de 10 dias, se é obrigado a recorrer a uma entidade de RAL específica para a resolução de litígios com consumidores; ou, no caso de não ser obrigado a recorrer a uma entidade específica, se o comerciante estaria disposto a recorrer a qualquer uma das entidades de RAL credenciada²⁰⁸.

- c) A Plataforma transmite as informações do comerciante ao consumidor, esclarecendo ao hipossuficiente: a) a necessidade de as partes chegarem a um acordo relativamente a uma entidade de RAL à qual a queixa será transmitida (caso as partes não cheguem a um acordo ou não for identificada uma entidade competente de RLL, a queixa será abandonada); b) as informações sobre a(s) entidade(s) de RAL indicada(s) pelo comerciante, bem como um convite para se chegar a um acordo sobre a RAL²⁰⁹ no prazo de 10 dias.
- d) Acordado²¹⁰ pelas partes a entidade RAL, a Plataforma de RLL transmite automaticamente a queixa à entidade. Esta deverá comunicar às partes se aceita ou não conhecer do litígio²¹¹.
- e) Ao aceitar²¹², a entidade informa às partes as regras processuais e, se aplicável, os custos do procedimento de litígio em causa²¹³. A

208 Cf.: artigo 9º, n.4, b, c do Regulamento 524/2013. Fernando Esteban de la Rosa defende que se a empresa ou comerciante estiver obrigado a recorrer a uma entidade RAL como em Portugal para os serviços públicos essenciais não faz sentido exigir-se acordo sobre a entidade de RAL e a Plataforma deveria imediatamente remeter a reclamação para a entidade competente. Cf.: ROSA, Fernando Esteban de la. Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo Derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo. **Revista Española de Derecho Internacional**. Madri, v. 69, pp. 109-137, 2017.

209 No âmbito de conflitos transfronteiriços, existe um potencial risco de desacordo entre as partes. Caberia então à figura dos pontos de contato nacionais, prevista no artigo 7º do Regulamento 524/2013, a tarefa de esclarecer e ajudar o consumidor a ter confiança nas entidades de RAL propostas pela parte, na medida em que obedecem a um conjunto de princípios de imparcialidade e transparência no julgamento dos conflitos. Na prática, acreditamos que o problema não seria alargado, uma vez que as grandes empresas (maiores litigantes) fazem parte, pelo menos no sistema europeu, de diversos Centros de Arbitragem locais. Disponível em : < <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

210 Se as partes não chegarem a acordo no prazo de 30 dias após a apresentação do formulário de queixa; ou seja, se a parte requerida se recusar a recorrer à entidade RAL ou se a entidade de RAL recusar conhecer do litígio, a queixa é abandonada e seu autor é informado que pode contactar um conselheiro da RLL a fim de obter informações gerais sobre outras vias de recurso. Cf.: artigo 6º do Regulamento de Execução 1051/2015.

211 Cf.: artigo 11º elenca os motivos para eventual recusa da Lei n. 144/2015.

212 Cumpre mencionar que a entidade RAL não é obrigada a conduzir o procedimento através da Plataforma *online*, podendo valer-se de seu sistema interno. Regra geral, as partes devem ter acesso ao procedimento RAL sem a obrigatoriedade de recorrer a um advogado ou conselheiro jurídico (podendo fazê-lo se assim desejarem). Cf.: artigo 10º, letra d, da Resolução 524/2013.

213 Cf.: artigo 5º, do Regulamento de Execução 1051/2015.

RAL terá dois compromissos, sendo o principal a conclusão do litígio em até 90 dias, contados da data da recepção do processo completo da queixa²¹⁴; e o acessório,²¹⁵ atrelado à transmissão dos dados sobre o número de litígios recebidos e o percentual de procedimentos interrompidos; o tempo necessário em média para resolução dos conflitos; eventuais problemas que ocorram no uso da plataforma; e outras questões que sejam relevantes ao funcionamento da plataforma e a interação com o Centro de Arbitragem.

Cabe referir que a Plataforma deve dispor de uma ferramenta eletrônica de gestão gratuita que permita às partes e à entidade de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha através da plataforma de RLL²¹⁶.

Quanto ao idioma, os consumidores e os comerciantes podem indicar qualquer uma das línguas oficiais da UE para interagirem com a plataforma²¹⁷.

Outro ponto interessante é que, no Reino Unido, está sendo desenvolvido um sistema “helpdesk”²¹⁸, que tem como função auxiliar os consumidores a encontrar a entidade RAL competente – tanto na identificação das entidades RAL disponíveis para o comerciante quanto para saber se a participação da empresa no processo é, ou não, obrigatória.

Esse serviço de assistência será realizado pelo Citizens Advice Bureau, composto por uma série de escritórios sem fins lucrativos que informam os consumidores sobre seus direitos.

Em conclusão, o “helpdesk” será focado em queixas nacionais, *mutatis mutandis*, terá a mesma função desempenhada pelo ponto de

214 Com toda a documentação relevante artigo 8º, alínea e, diretiva RAL 2010/11/EU.

215 Cf.: artigo 19, n.1, a-h, da Directiva 2013/11/UE.

216 Cf.: artigo 5, n.4, d, do Regulamento RLL.

217 Cf.: artigo 5, n.2, do Regulamento RLL.

218 Nesse sentido, a disparidade existente nos mecanismos RAL e RLL disponíveis em cada Estado-Membro, no que toca ao valor cobrado ao consumidor, podem acarretar dificuldades de acesso à justiça e, conseqüentemente, impedir o aumento da sua confiança no mercado interno. Cf.: CORTÉS, Pablo. El impacto en el Reino Unido de la Directiva sobre la Resolución Alternativa de Litigios y del Reglamento de Resolución de Litigios en Línea. In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016. p. 85.

contato da plataforma europeia de resolução de conflitos em linha, que se concentra em auxiliar litígios transfronteiriços.

2.4.2 ANÁLISE CRÍTICA DA PLATAFORMA

O pressuposto basilar para um eficaz desempenho da Plataforma RLL, como instrumento fundamental de resolução de conflitos transfronteiriços de consumo, é o conhecimento dos cidadãos europeus desse mecanismo célere e simples.

Por um lado, com o seu desconhecimento, o consumidor nunca poderá valer-se da Plataforma. Por outro lado, se o fornecedor não for cientificado da existência da Plataforma, ficará receoso e na postura defensiva em aderir à Plataforma.

Além disso, caso seja o fornecedor aderente aos Centros de arbitragem, ele fica obrigado²¹⁹ a informar o consumidor sobre a existência da Plataforma de resolução de litígio em linha.

Torna-se de vital importância reconhecer que subsiste o problema referente ao *modus operandi* da dicção do artigo 14 do Regulamento 524/2013. Explica-se: o artigo dispõe que os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e os mercados em linha nela estabelecidos devem disponibilizar, nos seus sítios da web, uma ligação eletrônica à plataforma de ODR, sendo que tal ligação deve ser facilmente acessível aos consumidores. A dicção abstrata permite que, na prática, fornecedores cumpram formalmente a norma, mas a descumpram materialmente.

Explica-se. Não é impossível, nem mesmo raro, que o

219 A redação originária da lei 144/2015 previa expressamente em seu artigo 18, n.1, que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional deveriam informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis, mesmo que não fossem aderentes. Contudo, a nova redação expressa pelo Decreto-Lei 102/2017 obriga que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal. O Professor Pablo Cortés já estranhava a redação originária quando aduzia que “(...) Although, it appears a bit strange that traders are legally required to inform consumers of ADR entities, even when they have no intention of using them, this obligation was included because it is believed that it will encourage traders to refer disputes to ADR entities by forcing them to consider in every case whether ADR is appropriate. (...)”. Cf. nesse sentido: CORTÉS; LODDER, Op. cit., 2014. p. 14.

fornecedor englobe todas as informações (pouco importantes e cruciais, dentre elas a ligação eletrônica à plataforma de ODR) em um mesmo rol, sem distingui-las. Daqui se deduz que o consumidor é assoberbado de informações, muitas delas sem utilidade real, as quais acabam por confundir-lo.

Se, por um lado, a máxima amplitude informacional dos regulamentos exige um dever geral de informação²²⁰ completa, verdadeira, atual, clara, objetiva e lícita, abordando os seus pormenores, por outro, os diplomas legais²²¹ não se preocuparam com o fenómeno recente do excesso de informação. Aliás, o Professor Dário Moura Vicente²²² já trazia elementos da presente crise moderna de informação quando explanou que a descodificação do direito privado tem levado à adoção de diretivas descoordenadas entre si, sem ter o legislador preocupação valorativa dessas.

O excesso de informação, por vezes, gera a indiferença informativa²²³, colocando em xeque a credibilidade das informações ali postas, inclusive aquelas ditas cruciais. Ademais, o modo de apresentação das informações difundidas pelo fornecedor tem eficácia incerta, dependendo unicamente da forma como é transmitida para o consumidor, especialmente por se tratar de meio eletrónico.

Nessa abordagem, percebe-se que, para tais situações, a solução seria disponibilizar ao consumidor um resumo²²⁴ das informações elementares para a contratação (qualificação das partes, objeto, forma

220 Cf.: Código dos Valores Mobiliários, artigos 304-A, n.2 e 7, n.1; e, Lei de Defesa do Consumidor, artigo 8, n.1. Vide também: CORDEIRO, António Menezes. **Manual de Direito Comercial**. Coimbra: Almedina, 2016. pp. 388 e ss.

221 Vide: Lei de Defesa do Consumidor, Cláusulas contratuais gerais e Decreto-lei 24/2014.

222 Cf.: VICENTE, Dário Moura. Culpa na formação dos contratos. In: **Comemorações dos 35 anos do Código Civil e dos 25 anos da reforma de 1977**. Coimbra: Coimbra editora, 2006. v. 3, p. 278. Vide também: VICENTE, Dário Moura. Tendências da Codificação do Direito Civil no século XXI: Algumas reflexões, in: LEMOS, Patricia Faga Iglecias; JUNIOR, Otavio Luiz Rodrigues (Orgs.). **Sociedade de Risco e Direito Privado**. São Paulo: Atlas, 2013. pp. 701 – 717.

223 ARAÚJO, Fernando. **Teoria Econômica do Contrato**. Coimbra: Almedina, 2007. pp. 77 – 80. A violação do dever de informar também seria averiguada mediante um vício simples, *innocent misrepresentation*, quando a incorreção da informação fosse em virtude de negligência do fornecedor. ALMEIDA, Op. cit., 2015. p. 202.

224 Cf.: experiência brasileira do artigo 4º, Decreto 7962/2013, de 15 de março de 2013.

de pagamento; execução e possível resolução contratual) e, ao mesmo tempo, possibilitar o acesso instantâneo a informações detalhadas sobre cada elemento contratual.

A densidade informativa é frequente e, de tal ordem, que mesmo o consumidor atento e perspicaz não consegue prestar atenção a tudo aquilo que lhe é transmitido, sob pena de não se atinar às informações elementares.

Em face disso, o Professor Jorge Morais Carvalho²²⁵ entende ser necessária a criação de uma “logomarca” europeia para conceber uma imagem à plataforma, tornando-a de fácil identificação aos usuários de qualquer parte da União Europeia.

Nesse mesmo contexto, cumpre frisar que remanesce dos elementos primordiais da plataforma a possibilidade de as partes buscarem um acordo dentro da plataforma antes mesmo de se enviar a queixa para uma entidade previamente estabelecida. Ou seja, de forma preliminar, poderiam ser utilizadas ferramentas de negociação automáticas efetivas²²⁶, especialmente quando se trata de baixo valor que está em discussão.

No primeiro relatório,²²⁷ que registrou o primeiro ano de funcionamento, durante o período de 15 de fevereiro de 2016 a

225 Cf.: CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2017. pp. 225 e 226.

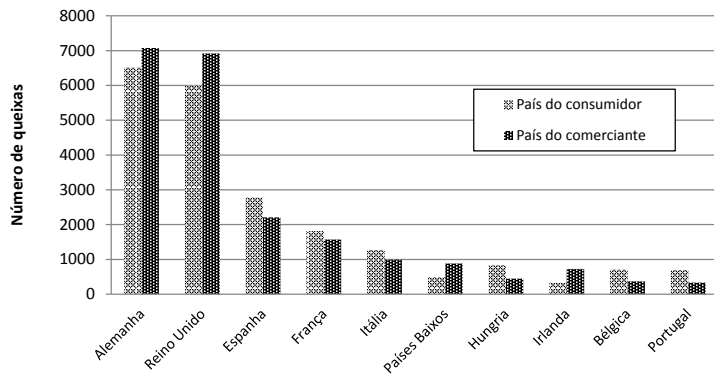
226 Sobre o tema, o Professor Pablo Cortés pontuou da seguinte forma: “(...) It is expected that a large number of disputes will be related to simple contractual complaints such as an incorrect description and the late/non-arrival of goods. eBay and PayPal (and before SquareTrade) have demonstrated that the immense majority of these disputes can be resolved through ‘automated mediation’ (aka technology mediated negotiation) which mimics the functions that a mediator would perform in a face to face environment(...)”. Cf.: CORTÉS; LODDER, Op. cit., 2014. p. 32. Cf. também: BLAKE, Susan; BROWNE, Julie; SIME, Stuart. **A practical approach to Alternative Dispute Resolution**. Oxford: Oxford University Press, 2016. pp. 224 e ss.

227 Sobre a necessidade da prestação de contas à União Europeia, Cf.: CEBOLA, Cátia Marques. ADR 3.0 @ Resolução online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**. Curitiba, v. VI, n. 22, pp. 64-92, 2016. Sobre a previsão de relatório anual, Cf.: artigo 21, do Regulamento 524/2013. Cf. também: Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre o funcionamento da plataforma europeia de resolução de litígios em linha criada ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 524/2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha. Disponível em: <<http://www.consilium.europa.eu/>>. Acesso em: 31 jan. 2018.

15 de fevereiro de 2017, cerca de 1,9 milhão de pessoas visitaram a Plataforma. Em média, o site europeu recebeu mais de 160 000 visitantes únicos por mês, tendo sido apresentadas, em média, mais de 2 000 queixas mensalmente²²⁸. A primeira análise é que a plataforma está apresentando resultados satisfatórios, seja pela cobertura ou aceitação dos usuários.

Tais considerações são baseadas em números. Cerca de 44 % do número total de queixas foram resolvidas em negociações bilaterais bem-sucedidas entre comerciantes e consumidores, e por volta de 71 % dos visitantes da plataforma de RLL consideraram útil esse mecanismo de resolução de conflitos.

Ademais, o gráfico²²⁹ adiante demonstra a realidade europeia promissora de utilização da Plataforma nos doze primeiros meses de sua utilização, consoante se vislumbra abaixo:

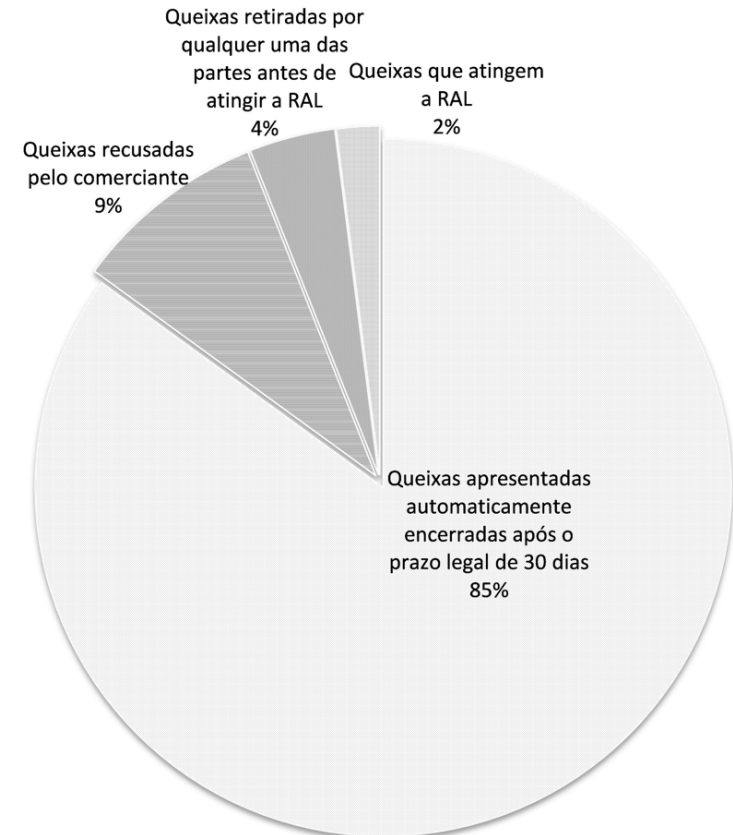


Outro ponto que merece mencionar é a maciça vontade das

228 As estatísticas atuais revelam um aumento constante do número de visitantes únicos desde fevereiro de 2017 até agosto de 2017, ultrapassando 180.000 por mês, com mais de 2.300 queixas apresentadas mensalmente.

229 Cf.: UNIÃO EUROPEIA. Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre o funcionamento da plataforma europeia de resolução de litígios em linha criada ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 524/2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha. COM 744. 2017. Disponível em: <<http://www.consilium.europa.eu/>> Acesso em: 31 jan. 2018.

empresas em resolver os conflitos através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha nesse primeiro ano de funcionamento. Veja que, no gráfico²³⁰ abaixo, somente em 9 % dos casos houve recusa por parte da empresa:



Por outro lado, no que diz respeito à realidade portuguesa, é de bom alvitre ressaltar que a necessária transparência dos fornecedores com os comerciantes ainda não vigora em sua plenitude. De

230 Cf.: Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre o funcionamento da plataforma europeia de resolução de litígios em linha criada ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 524/2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha. p. 6. Disponível em: <<http://www.consilium.europa.eu/>> Acesso em: 31 jan. 2018.

todo modo, impende ainda tomar medidas que visem incentivar os comerciantes a cooperar mais na plataforma, especialmente para implantar medidas técnicas para melhorar a interface e o sistema de mensagens da plataforma, bem como para comunicar melhor sobre as diferentes formas de tratamento das queixas de que os consumidores dispõem.

Por fim, sublinha-se que a Plataforma não resolveu a harmonização dos Estados-membros e das entidades RAL no tocante aos custos²³¹ para o consumidor. Isso porque, no que toca às disputas transfronteiriças – sobrelevo aquelas decorrentes do comércio eletrônico, há, inegavelmente, risco de fragmentação do mercado interno bem como risco de perda de confiança do consumidor, como se verá adiante.

231 Cf.: MORENO, Guilherme Palao. El Arbitraje de Consumo Internacional en España tras los últimos avances europeos en la materia. In: MORENO, Guilherme Palao et al. **Los Nuevos Instrumentos Europeos en Materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016. pp. 203 e ss.

Capítulo 3

DIREITO APLICÁVEL À ARBITRAGEM ONLINE EM COMÉRCIO ELETRÔNICO TRANSFRONTEIRIÇO

3.1 BREVE EVOLUÇÃO

Desde a Convenção de Roma de 1980, referente à lei aplicável às obrigações contratuais, os contratos celebrados por consumidores, notadamente em seu artigo 5º, foram beneficiados por norma especial de direito aplicável.

Segundo a supramencionada Convenção, o consumidor seria beneficiado por um regime especial, desde que: (i) a celebração do contrato tenha sido precedida por uma proposta que lhe foi especialmente dirigida ou por algum anúncio publicitário, e se este consumidor tiver executado todos os atos necessários à celebração do contrato em seu país de residência habitual; (ii) o fornecedor tiver recebido no país do consumidor o seu pedido; ou (iii) o contrato consistir numa venda de mercadorias e o consumidor tiver se deslocado para outro país a fim de realizar seu pedido, por meio de uma viagem organizada pelo vendedor com o objetivo especial de incitar o consumidor a realizar o negócio.

De fato, a finalidade da Convenção era promover a segurança jurídica das relações transfronteiriças, bem como permitir que as normas uniformes excluíssem as questões associadas ao *forum shopping*²³².

232 A prática consiste em escolher a jurisdição mais favorável ao demandante nas hipóteses em que haja competências internacionais concorrentes, podendo o interessado escolher entre dois ou mais países para propor o seu processo. O Professor Solomon Ekwenze já prenunciava: "(...) Arbitration by video conferencing will end forum shopping(...)". Cf.: EKWENZE, Solomon. **Video conferencing in Arbitration: An overview**. 2012. p. 25. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2173971>. Acesso em: 10 jul. 2017.

Por conseguinte, a Professora Elsa Dias Oliveira²³³ já pontuava que a lei escolhida entre as partes iria reger o contrato, sem prejuízo das normas injuntivas da lei do país de residência do consumidor. Naquele contexto, alguns já entendiam²³⁴ que as normas do país de residência habitual do consumidor só seriam aplicadas se fossem mais benéficas ao consumidor quando comparadas à lei escolhida.

As críticas ao dispositivo eram, no entanto, as mais diversas²³⁵, sendo que todas convergiam na mesma vertente: a proteção designada ao consumidor era limitada²³⁶, uma vez que o âmbito de aplicação da norma circunscrevia a alguns tipos de contratos de consumo, excluindo outros tantos importantes, além de ser aplicado tão somente quando o consumidor era considerado como “passivo”²³⁷.

Visando atender às críticas do referido ordenamento, a maioria das Directivas Europeias²³⁸, a partir de 1993, incluíram disposições de normas especiais de Direito Internacional Privado com a finalidade de garantir harmonização do direito europeu com os mercados internos de cada Estado.

Foi assim que a Directiva 93/13/CE, atinente às cláusulas

233 Cf.: OLIVEIRA, Op. cit., 2002. p. 224.

234 Cf.: BRITO, Maria Helena, **A representação nos contratos internacionais: Um contributo para o estudo do princípio da coerência no Direito Internacional Privado**. Coimbra: Alameda, 1999. p. 699.; OLIVEIRA, Op. cit., 2002. pp. 247 e ss.

235 Cf. os casos da Gran Canaria, na jurisprudência alemã, em: UNIÃO EUROPEIA. Livro verde relativo à transformação da Convenção de Roma de 1980 sobre a lei aplicável às obrigações contratuais num instrumento comunitário e sua modernização. COM 654. 2002. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A52002DC0654>>. Acesso em: 10 jul. de 2017.

236 Sobre o tema, Cf.: LEIBLE, Stefan. Mercado interior, comércio electrónico y protección del consumidor. **Estudios sobre Consumo**. n. 85, pp. 9-22, 2008. p. 17. Cf. também: RAGNO, Francesca. The law applicable to Consumer Contracts under the Rome I Regulation. In: FER-RARI, Franco; LEIBLE, Stefan (Orgs.). **Rome I Regulation: the law applicable to contractual obligations in Europe**. Munich: Sellier. European Law Pub, 2009. pp. 150 e ss.

237 Sobre o tema, o Professor Stefan Leblan pontou sobre a alteração promovida pelo Regulamento Roma I. Cf.: LEIBLE, Op. cit., 2008. p. 19. *Verbis*: “(...)El art. 6 del Reglamento Roma I rechaza justificadamente esta condición, que de todos modos no tiene ya sentido para los contratos contraídos por Internet. El lugar de conclusión será en un futuro intrascendente para la conexión de los contratos celebrados por los consumidores”. Por sua vez, Pablo Cortés reverberou da seguinte forma: This provision distinguishes between active and passive consumers. The former would be those consumers who look for the business actively, and the latter would be those consumers who are approached by the business. The regulation gives special protection to passive consumers (...). Cf.: CORTÉS, Op. cit., 2011. p. 26.

238 Cf.: Directiva 94/47/CE, Directiva 97/7/CE e a Directiva 99/44/CE.

abusivas nos contratos de consumo, foi elaborada para proteger o consumidor. Muitas cláusulas avençadas²³⁹ são *prima facie* desleais, como, por exemplo, aquelas que impõem a obrigatoriedade do uso da arbitragem ao consumidor²⁴⁰ e do direito ali aplicável; aquelas que estipulam unilateralmente o sistema legal aplicável ao consumidor. A abusividade dessas cláusulas é decorrente do fato de vincular os

239 Cf.: Directiva 93/13/CE, cláusulas previstas no artigo 3º, n.1., *verbis*: “(...) Cláusulas que têm como objectivo ou como efeito: (...) q) Suprimir ou entravar a possibilidade de intentar acções judiciais ou seguir outras vias de recurso, por parte do consumidor, nomeadamente obrigando-o a submeter-se exclusivamente a uma jurisdição de arbitragem não abrangida por disposições legais, limitando indevidamente os meios de prova à sua disposição ou impondo-lhe um ónus da prova que, nos termos do direito aplicável, caberia normalmente a outra parte contratante.(...)”. Sobre o tema, Cf.: FOUCHARD, Philippe; GOLDMAN, Berthold. **Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration**. [s.l.]: Kluwer Law International, 1999. pp. 38 e ss.

240 No Brasil, esse tipo de cláusula seria considerada abusiva, portanto, nula. Cf.: CARMONA, Op. cit., 2009. pp. 115 e ss.; LIMA, Cláudio Vianna de. **Curso de Introdução à arbitragem**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999. pp. 48 e ss. Em recente decisão do STJ, o Ministro Luis Felipe Salomão obtemperou que o CDC não se opõe à utilização da arbitragem na resolução de conflitos de consumo, ao revés, incentiva a criação de meios alternativos de solução dos litígios; ressalva, no entanto, apenas, a forma de imposição da cláusula compromissória, que não poderá ocorrer de forma impositiva. Cf. a ementa da decisão: DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO. CONTRATO DE ADESÃO. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. POSSIBILIDADE, RESPEITADOS DETERMINADAS EXCEÇÕES. (...) 6. Dessarte, a instauração da arbitragem pelo consumidor vincula o fornecedor, mas a recíproca não se mostra verdadeira, haja vista que a propositura da arbitragem pelo peticitante depende da ratificação expressa do oblatu vulnerável, não sendo suficiente a aceitação da cláusula realizada no momento da assinatura do contrato de adesão. Com isso, evita-se qualquer forma de abuso, na medida em o consumidor detém, caso desejar, o poder de libertar-se da via arbitral para solucionar eventual lide com o prestador de serviços ou fornecedor. É que a recusa do consumidor não exige qualquer motivação. Propondo ele ação no Judiciário, haverá negativa (ou renúncia) tácita da cláusula compromissória. 7. Assim, é possível a cláusula arbitral em contrato de adesão de consumo quando não se verificar presente a sua imposição pelo fornecedor ou a vulnerabilidade do consumidor, bem como quando a iniciativa da instauração ocorrer pelo consumidor ou, no caso de iniciativa do fornecedor, venha a concordar ou ratificar expressamente com a instituição, afastada qualquer possibilidade de abuso. 8. Na hipótese, os autos revelam contrato de adesão de consumo em que fora estipulada cláusula compromissória. Apesar de sua manifestação inicial, a mera propositura da presente ação pelo consumidor é apta a demonstrar o seu desinteresse na adoção da arbitragem – não haveria a exigível ratificação posterior da cláusula -, sendo que o recorrido/fornecedor não aventou em sua defesa qualquer das exceções que afastariam a jurisdição estatal, isto é: que o recorrente/consumidor detinha, no momento da pactuação, condições de equilíbrio com o fornecedor – não haveria vulnerabilidade da parte a justificar sua proteção; ou ainda, que haveria iniciativa da instauração de arbitragem pelo consumidor ou, em sendo a iniciativa do fornecedor, que o consumidor teria concordado com ela. Portanto, é de se reconhecer a ineficácia da cláusula arbitral (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 1.189.050. Quarta Turma. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. São Paulo, julgado em 1 de março de 2016.) Nesse sentido, Alexandre Câmara reverberou: “A arbitragem, porém, só poderá ser empregada como mecanismos de resolução de conflito se assim convencionarem as partes (através de algumas modalidades de convenção de arbitragem: cláusula compromissória ou compromisso arbitral)”. E conclui: “Convencionada a arbitragem como meio adequado para resolução de litígio, exclui-se a atuação do Judiciário, que não poderá apreciar o mérito da causa, uma vez que a competência para tal apreciação terá sido transferida, por convenção das partes, para o árbitro ou tribunal arbitral. Cf.: CÂMARA, Alexandre Freitas. **O Novo Processo Civil Brasileiro**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017. pp. 273 e ss.

consumidores aos termos ali tratados, sem dar uma oportunidade real de se familiarizarem com o caso²⁴¹.

Mesmo com o advento das Directivas, os problemas eram frequentes, especialmente pelo fato de não possuírem aplicabilidade imediata²⁴², ou seja, tinham de ser objeto de transposição do direito de cada Estado, visando ao alcance e ao sentido da norma.

A despeito desse contexto, em 2011, a Directiva 2011/83/EU²⁴³ teve por objetivo promover um elevado nível de defesa dos consumidores para o bom funcionamento do mercado interno, aproximando e harmonizando as legislações dos Estados-membros, em especial, nas matérias relativas à informação pré-contratual, aos requisitos formais e ao direito de livre resolução dos contratos celebrados à distância.

Na prática, a consequência foi a aplicabilidade do direito harmonizado por meio de critérios que foram estabelecidos pelo Regulamento Roma I. Os avanços²⁴⁴ foram vistos na amplitude da norma, tanto na perspectiva material quanto na espacial. O primeiro atina-se à aplicação de qualquer contrato celebrado entre um profissional e um consumidor, diferentemente do que era previsto na Convenção de Roma. No segundo, referente à perspectiva espacial, a nova redação corrigiu algumas

241 Cf.: desenvolvimento do tema em: RAYMOND, Anjanette H. Yeah, but did you see the gorilla? Creating and protecting an informed consumer in Cross-Border Online Dispute Resolution. *Harvard Negotiation Law Review*. Cambridge, v. 19, pp. 129-161, 2014. Disponível em: <<http://www.hnlr.org/wp-content/uploads/19HarvNegotLRev129-Raymond.pdf>>. Acesso em: 27 jul de 2017.

242 No ordenamento espanhol, por exemplo, Cf. seguinte julgado: UNIÃO EUROPEIA. Tribunal de Justiça. Processo C-70/03. Parte: Comissão das Comunidades Europeias. Parte: Reino de Espanha Julgado em 9 de setembro de 2004. Objeto: Incumprimento de Estado – Directiva 93/13/CEE – Cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores – Regras de interpretação – Normas de conflitos de leis. Em síntese, a decisão declarou que “Ao não transpor correctamente para o seu direito interno os artigos 5.º e 6.º, n.º 2, da Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, o Reino de Espanha não cumpriu as obrigações que lhe incumbem por força da mesma”. Sobre o tema, Cf.: ROSA, Fernando Esteban de la. La inadecuación del sistema español de Derecho Internacional Privado de las cláusulas abusivas al Derecho Comunitario: claves para una nueva transposición y propuesta legislativa. *Diario La Ley*. Madrid, n. 6242, pp. 1 – 7, 2005.

243 Essa Directiva alterou a Directiva 97/7/CE.

244 Contudo, nem todas as situações foram contempladas pelo novo Regulamento. A nova norma, por exemplo, não garantiu a aplicação do direito europeu quando um empresário com um estabelecimento fora da União Europeia dirige sua atividade para um Estado-membro e contrato com um consumidor residente nesse Estado.

imperfeições daquela Convenção, como, por exemplo, a antiga necessidade de que, para dispor dos mecanismos de proteção, o consumidor devia ter realizado todos os atos necessários para a celebração do contrato em seu país de residência habitual.

Nesse prisma, a Lei n. 144/2015, que estabeleceu por bem o enquadramento jurídico dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo²⁴⁵, trouxe remissão expressa ao Regulamento Roma I – no que toca aos conflitos de leis e proteção do consumidor.

Assim, para aquilo que nos interessa, a legislação dispôs que nos casos em que: a) não haja conflito de leis, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado-membro em que o consumidor e o fornecedor de bens ou prestador de serviços tenham a sua residência habitual; b) haja conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de compra e venda ou de prestação de serviços for determinada nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 6º do Regulamento (CE) 593/2008, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado membro em que tenha a sua residência habitual.

Vejamos de forma aprofundada nos tópicos subsequentes.

3.2 LEX ELETRÔNICA

Antes de adentrar ao direito aplicável ao mérito da causa, imperioso se faz averiguar se os árbitros poderiam submeter os litígios a uma *lex electronica*, regulada por códigos de condutas²⁴⁶ elaborados

245 Conforme extrai-se claramente de seu artigo 14 da Lei 144/2015.

246 Cf. alguns códigos de conduta pelo mundo: ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. *Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*. 1999. Disponível em: <<https://www.oecd.org/sti/consumer/2091663.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2018; CANADIAN WORKING GROUP ON E-COMMERCE AND CONSUMERS. *Principles of Consumer Protection for Electronic Commerce, A Canadian Framework*. 1999. Disponível em: <https://www.mbna.ca/document/PDF/consumerprotectionelectroniccommerce_en.pdf> Acesso em: 04 mar. 2018; CANADA, Canadian Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce (Industry Canada 2003). Disponível em: <<http://www.ic.gc.ca/app/oca/crd/dcmnt.do?lang=eng&id=1006>>. Acesso em: 04 mar. 2018; NEW SOUTH WALES. Privacy Comm'r. Building consumer sovereignty in Electronic Commerce: A best practice model for business. 2004. Disponível

por associações comerciais, coletâneas privadas de princípios ou usos mercantis, frequentes ao denominado cyberspaço²⁴⁷.

Sobre esse ponto, há quem defenda²⁴⁸ que o alcunhado ciberespaço seria um ambiente juridicamente autônomo²⁴⁹ em relação aos Estados, inviabilizando, portanto, qualquer regulação estadual de internet. Outros²⁵⁰ defendem a necessidade de desenvolvimento de novas fontes de direito não estaduais tendentes a disciplinar relações entre privados e Estados.

Nessa última linha exposta, as relações jurídicas estabelecidas

em: <[http://www.lawlink.nsw.gov.au/lawlink/privacynsw/llpnswnsf/vw_files/sub_reviewbpg.pdf/\\$file/sub_reviewbpg.pdf](http://www.lawlink.nsw.gov.au/lawlink/privacynsw/llpnswnsf/vw_files/sub_reviewbpg.pdf/$file/sub_reviewbpg.pdf)>. Acesso em: 04 mar. 2018.; AUSTRALIA, Commonwealth. **Australian Guidelines for Electronic Commerce**. 2006. Disponível em: <http://www.treasury.gov.au/documents/1083/PDF/australianguidelinesfor_electronic_commerce.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2018; NOVA ZELÂNDIA, Ministry of Consumer Affairs. **New Zealand model code for consumer protection in electronic commerce**. 2000. Disponível em: <http://www.consumeraffairs.govt.nz/policylaw_research/pdffpapers/model_code.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2018; GLOBAL BUSINESS DIALOGUE ON ELECTRONIC COMMERCE. **Consumer Confidence**. 1999. Disponível em: <<http://www.gbde.org/pdf/recommendations/conf99.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

- 247 Dan Burk explica que o cyberspace é um território supranacional. Obtempera que a rede é tão insensível à geografia, que, muitas vezes, seria impossível determinar a localização física de um internauta. Cf.: BURK, Dan L. Jurisdiction in a world without borders. **Virginia Journal of Law and Technology Association**. Charlottesville, n. 1, 1997. Disponível em: <http://vjolt.org/wp-content/uploads/2017/Articles/vol1/issue/vol1_art3.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2017. Nesse contexto, o Professor Natalino Irt aborda, pela primeira vez, a expressão (Geo-Diritto), conceito que traça uma relação entre a aplicação das normas jurídicas e a sua territorialidade entre os Estados. Nesse contexto, pontua que “a rede telemática é o símbolo extremo da aliança tecnoeconômica: espaço artificial sem limite, não lugar, onde a vontade de lucro, desraizada e desterritorializada, expressa-se além dos Estados e além do direito dos Estados. (...)”. Continua da seguinte forma: “(...)O ‘qualquer lugar’ do mercado global permite que as empresas escolham – em razão das diversas fases da atividade econômica – uma pluralidade de sedes jurídicas. Não o mercado das ordens jurídicas, mas a ordem jurídica do mercado: ordem alcançada pelos Estados no exercício da soberania e garantida pela sua força coercitiva (...)”. Cf.: IRTI, Natalino. Biodireito, tecnodireito e geodireito. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 102, pp. 1171-1191, 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/67791/70399>>. Acesso em: 20 fev. 2018.
- 248 Cf.: POST, David; JOHNSON, David. And how shall the net be governed? A meditation on the relative virtues of decentralized, emergent law. In: KAHIN, Brian; KELLER, James H. (Orgs.). **Coordinating the Internet**. Chichester; New York: The MIT Press, 1997. pp. 89 e 90.
- 249 Na perspectiva de que o Estado não deveria intervir na regulação, Cf.: KAPOR, Mitchell; BARLOW, John Perry. **Across the electronic frontier**. 1990. Disponível em: <https://w2.eff.org/Misc/Publications/John_Perry_Barlow/HTML/eff.html>. Acesso em: 23 mai. 2017. Para mais, Cf.: BARLOW, John Perry. **A declaration of the independence of Cyberspace**. 2014. Disponível em: <<https://www.eff.org/cyberspace-independence>>. Acesso em: 23 mai. 2017. Sobre um novo regime da internet, Cf.: TOSI, Emilio. La conclusione di contratti “online”. In: TOSI, Emilio; BARBARISI, Maurizio (Orgs.). **I problemi giuridici di Internet: dall'e-commerce all'e-business**. 3. ed. Milano: Giuffrè Editore, 2003. pp. 101 e ss.
- 250 Cf.: DRAETTA, Ugo. **Internet et commerce électronique**: En droit international des affaires. Bruxelles: Bruylant [u.a.], 2003. pp. 17 e ss.

por meio da internet deveriam sujeitar-se a códigos de conduta criados por associações comerciais, codificações extraestaduais de princípios jurídicos, usos mercantis, dentre outros mecanismos, que integrariam uma nova *lex electronica* ou *lex mercatória numérica*²⁵¹.

Sem embargo, tal entendimento não deve prosperar. Isso porque a adoção de um determinado Direito Nacional em sede de contratação eletrônica não levanta objeções inarredáveis²⁵². É tanto que é plenamente possível, nos sistemas atuais de informática, a imposição de eventuais restrições de circulação de informações através das fronteiras mediante procedimentos de filtragem, como as zonas “cyberspace”, bem como a existência de programas que possam identificar²⁵³ os sujeitos das transações em linha e sua localização espacial (certificados digitais, cookies, etc).

Posto isso, ainda que tivesse sido criada uma *lex electronica*, seria facilmente questionável a sua legitimidade enquanto fonte de regulação da matéria aqui discutida.

Ademais, além de proporcionar uma verdadeira insegurança jurídica, a adoção de uma norma eletrônica standartizada²⁵⁴ pode-

- 251 Cf.: Em sentido similar, o Professor Fernando Galindo Ayude entende que “(...) autorregulación y códigos si, siempre y cuando el consenso y la participación de todos, no sólo los técnicos, sean la regla.(...)” Cf.: AYUDA, Fernando Galindo. Autorregulación y códigos de práctica en internet. In: CAYON GALIARDO, A (ed.). **Internet y Derecho**. Zaragoza: Diputación General de Aragón, 2001, p. 60.
- 252 Sobre o tema, Alfonso Caravaca explica que a pretensão de construir uma realidade distinta para internet com regras próprias e novas seria uma falácia, uma vez que os problemas jurídicos são os mesmos no mundo real e virtual. Complementa o autor que a internet é somente um meio mais veloz de comunicação, como foi o telefone, correio, fax. Cf.: CALVO CARAVACA, Alfonso Luis; CARRASCOSA GONZÁLEZ, Javier. **Conflictos de leyes y conflictos de jurisdicción en internet**. Madrid: Colex, 2001. pp. 23 e ss.
- 253 Neste sentido, Jack L. Goldsmith argumenta inexistirem dados científicos que comprovem a distinção entre internet e outros meios de comunicação, como o fax, o telefone, etc; assim, não haveria fator impeditivo para que a internet fosse regulada como os demais meios de comunicação. Cf.: GOLDSMITH, Jack L. Against Cyberanarchy. **University of Chicago Law Review**. Chicago, n. 40, pp. 1199 – 1250, 1998. Disponível em: <<http://cyber.law.harvard.edu/property/00/jurisdiction/cyberanarchy.html>>. Acesso em: 21 jul. 2017.
- 254 O Professor Manuel Puerto explica que o problema não somente atende à criação de uma *lex digitalis*, mas por outras soluções diversas. Cf.: PUERTO, Manuel J. Rodríguez. La regulación de Internet y la teoría jurídica. **Anuario de Filosofía del Derecho**. Madrid, n. 24, pp. 442-464, 2007. p. 464. Cf. o seguinte excerto: “(...)La forma de afrontar esa regulación dependerá del tipo de problema; en ocasiones será suficiente con la intervención estatal; otras, habrá de llegarse a acuerdos internacionales; en otras, en fin, serán los usuarios internacionales, las empresas de informática, los actores participantes en el comercio electrónico los que usando una enorme diversidad de instrumentos jurídicos solucionará los problemas (...)”.

ria envolver prejuízos ao interesse público, bem como à parte mais fraca da relação jurídica contratual estabelecida. Pode-se, inclusive, considerar que, a depender do teor da norma eletrônica, a própria autonomia privada das partes poderia ser vilipendiada, juntamente com os direitos de terceiros tutelados pelas normas imperativas de Direito Estadual.

Assim, a Diretiva do Comércio Eletrônico, ao submeter os serviços da sociedade de informação prestados por entidades estabelecidas na Comunidade Europeia à lei do seu país de estabelecimento²⁵⁵, rejeitou claramente a desregulação do comércio eletrônico.

Nesse fluir de pensamento, a Professora Elsa Dias Oliveira²⁵⁶ registrou claramente que a internet não deve ser encarada como uma “zona de não direito”, vez que uma eventual falibilidade da eficácia das leis quando aplicadas ao caso concreto ocorrem tanto no mundo virtual quanto no espaço não digital.

De mais a mais, o legislador nacional entendeu que os prestadores de serviços da sociedade da informação estabelecidos em Portugal ficariam sujeitos à lei portuguesa em vigor, relativa à atividade que exercem, mesmo no que concerne a serviços da sociedade da informação prestados noutro país comunitário, consoante artigo 4º, n.1, do Decreto-lei 7/2004.

Deveras, a barreira do comércio eletrônico em sede de arbitragem em linha não seria decorrente da ausência de uma lei que lhe seja aplicável, ao revés, cinge-se aos atos jurídicos que integram as relações, pois que transcendem as fronteiras nacionais e estão suscetíveis a uma gama de leis²⁵⁷, ou melhor, às relações jurídicas concernentes à produção, utilização e transmissão de informação através da internet

255 Cf.: artigo 3º, n.1. da Directiva sobre Comércio Eletrônico. Vide também: artigo 4º, n.1, e artigo 5º, n.1, ambos do Decreto-lei 7/2004.

256 Cf.: OLIVEIRA, Op. cit., 2002. p. 173.

257 Ou melhor, às relações jurídicas atinentes à produção, utilização e transmissão de informação através da internet não alheias à regulação estadual. Sobre o tema, Cf.: VICENTE, Dário Moura. Meios Extrajudiciais de Composição de Litígios Emergentes do Comércio Eletrônico. *Revista Brasileira de Arbitragem*. São Paulo, v. II, pp. 67 – 98, 2005.

não alheias à regulação estadual.

Isso significa, portanto, que o ideal de liberdade presente na internet deve ser compatibilizado com o exercício das soberanias nacionais.

Uma vez afastada a hipótese de utilização da *lex electronica*, resta saber se a regulação jurídica da arbitragem em linha deveria valer-se necessariamente do apelo jurídico a um ou mais direitos nacionais.

Vejam no item a seguir.

3.3 DETERMINAÇÃO DO DIREITO APLICÁVEL

3.3.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Para que se determine o direito aplicável na arbitragem em linha, tudo dependerá, *ab initio*, da natureza da relação material litigada²⁵⁸. Partindo do pressuposto de que a arbitragem em linha seria sediada em Portugal, é mister considerar as regras de conflitos vigentes na determinação do Direito apropriado ao litígio²⁵⁹.

Em se tratando de contratos celebrados com consumidores, fatores de conexão especiais²⁶⁰ visam salvaguardar os interesses da parte mais fraca na relação jurídica e do Estado, que nada justificaria serem solapados através da celebração de uma convenção de arbitragem²⁶¹, por exemplo.

Essa visão teve ressonância desde a Recomendação da Comissão Europeia n. 98/257/CE, de 30 de março de 1998, que já tratava sobre

258 Luis Lima Pinheiro salienta que na omissão das partes, não há regras claramente estabelecidas sobre a determinação do direito aplicável. Para o doutrinador, há tendências que devem ser seguidas, como, por exemplo, em regulamentos de centros de arbitragem adota-se o critério das regras de Direito mais apropriadas ao litígio. Cf.: PINHEIRO, Op. cit., 2015. p. 712.

259 Cf.: VICENTE, Op. cit., 2005. pp. 67 – 98.

260 Luis Lima Pinheiro entende que, além de respeitarem as exigências da ordem pública transnacional, deverão igualmente atender a normas de conexão especiais que, naquelas ordens jurídicas estaduais, desencadeiam a aplicabilidade de normas e regimes imperativos. PINHEIRO, Op. cit., 2015. p. 715.

261 O Professor Dário Moura Vicente explica que a convenção de arbitragem é um contrato. Como tal, está sujeita à liberdade de contratar, isto é, a convenção de arbitragem, em princípio, não pode ser imposta. Cf.: VICENTE, Op. cit., 2006. pp. 80 e ss.

os princípios²⁶² aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução alternativa de litígios de consumo. Em síntese, a decisão do organismo não poderia ter como resultado privar o consumidor da proteção que lhe asseguram as disposições imperativas²⁶³ da legislação do Estado no território do qual o organismo está estabelecido.

Mais que isso: tratando-se de litígios transfronteiriços, a decisão do organismo previa a impossibilidade de que os contratos celebrados com consumidores cerceassem a parte mais vulnerável, o consumidor, da proteção que lhe seria proporcionada pelas disposições imperativas que seriam aplicáveis no país de sua residência habitual, nos casos previstos no artigo 5º, da Convenção de Roma de 80, relativa às obrigações contratuais, bem como artigo 6º, n.2, do Regulamento Roma I adiante esmiuçado.

Por fim, declarou-se, no Considerando 55 da Directiva sobre o Comércio Eletrônico, que esse instrumento não afetaria a legislação aplicável às obrigações contratuais relativas aos contratos celebrados com os consumidores. E mais: não poderia a Directiva ter como resultado privar o consumidor da proteção que lhe é concedida pelas disposições compulsivas relativas às obrigações contratuais, constantes da legislação do Estado membro em que este tem sua residência habitual.

3.3.2 O REGULAMENTO ROMA I

A Lei n. 144/2015, em seu artigo 14, faz expressa remissão ao Regulamento Roma I, b, *verbis*: “1 – Nos procedimentos de arbitragem devem respeitar-se as seguintes regras: (...) b) Caso haja conflito de leis, a lei aplicável ao contrato de compra e venda ou de prestação de serviços

262 Foram sete princípios expressos, os quais as entidades de resolução alternativa de conflitos de todos os Estados-membros deveriam cumprir, a saber: independência, transparência, contraditório, eficácia, legalidade, liberdade e representação. Nesse sentido: PORTUGAL, Maria Cristina, A resolução alternativa de conflitos de consumo transfronteiriços. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 3, 2001. pp. 360 e ss.

263 Sobre a diferença entre as normas internamente e normas internacionalmente imperativas, Cf.: SANTOS, Antônio Marques dos. Direito aplicável aos contratos celebrados através da internet e tribunal competente. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da sociedade da informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2003. v. IV, pp. 136 e ss.

for determinada nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 593/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado membro em que tenha a sua residência habitual.”

Assim, para determinarmos o direito aplicável à arbitragem de consumo em sede de comércio eletrônico, é necessário esclarecermos a matéria de fundo que o circunscreve – o Regulamento Roma I.

Em linhas gerais, o Regulamento Roma I, que trata sobre as leis aplicáveis às obrigações contratuais, objetiva harmonizar as normas de conflitos e garantir que a lei aplicável a um contrato internacional seja a mesma aplicada em todos os Estados da União Europeia.

A estrutura do Regulamento Roma I é vista sob 3 aspectos: i) regime geral que se baseia principalmente na autonomia da vontade²⁶⁴ (artigo 3º); ii) regime especial, o qual é direcionado a quatro categorias de contratos, que são justificadas pela necessidade de proteção²⁶⁵ especial de cada uma delas²⁶⁶ (contratos de transporte, contratos de consumo, contratos de seguro, contratos de trabalho); e iii) regime de proteção de interesses gerais jurídico-públicos, através das chamadas normas de polícia²⁶⁷ (artigo 9º).

Importante sedimentar que os contratos obrigacionais internacionais são regidos pela autonomia da vontade²⁶⁸, princípio basilar do Direito Internacional Privado inerente à maioria dos sistemas nacionais. Mais que isso: o Regulamento Roma I não estabelece quaisquer limites quanto às ordens jurídicas a serem designadas, inclusive

264 Cf.: artigo 3º do Regulamento Roma I.

265 Acerca do aumento do valor do contrato através da confiança, Cf.: ARAUJO, Op. cit., 2007. pp. 773 e ss.

266 Cf.: artigos 5º a 8º do Regulamento Roma I.

267 Cf.: artigo 9º do Regulamento Roma I.

268 O Direito português acompanha essa tendência, especialmente a partir do instante em que dispõe sobre um regime especial de determinação do direito aplicável na arbitragem internacional, entendida como aquela que, tendo lugar em território português, põe em jogo interesses do comércio internacional. Mais que isso: tende a admitir uma ampla liberdade na determinação do direito aplicável à causa em voga, incluindo a liberdade de escolha de lex mercatória. Cf.: PINHEIRO, Op. cit., 2015. p. 718. Vide também artigo 3º, do Regulamento Roma I.

facultando às partes escolherem qualquer legislação, mesmo sem ter conexão objetiva alguma com o contrato²⁶⁹.

É claro, porém, que deixar plenamente à vontade dos contratantes poderia resultar em prejuízo significativo ao consumidor, já que não teria a proteção adequada. É tanto que, em se tratando de consumidor, a Lei 144/2015, em seu artigo 14º, n.1, b, remete-se ao Regulamento Roma I, notadamente ao seu artigo 6º, em que preleciona quais os limites à autonomia da vontade²⁷⁰.

O art. 6º de tal diploma estabelece, deveras, a competência acerca dos contratos²⁷¹ celebrados com consumidores, devendo ser regulados pela lei do país em que o consumidor tenha a sua residência habitual. A ressalva é que esse dispositivo condiciona a dois requisitos alternativos: a) que o fornecedor exerça suas atividades comerciais ou profissionais no país em que o consumidor tem a sua residência habitual; ou b) que este fornecedor, por qualquer meio, dirija essa atividade para este ou vários países, incluindo o país do consumidor.

Quanto à residência habitual, o Regulamento Roma I faz uma distinção entre as pessoas físicas que contratam exercendo uma atividade profissional e aquelas que têm um caráter notadamente pessoal. No primeiro caso, o Regulamento dispõe que a residência habitual da pessoa física será seu estabelecimento principal. No segundo caso, em que a pessoa física não exerce atividade profissional, por exemplo, o consumidor, o Regulamento foi omissivo, sinalizando²⁷² para que cada Estado membro defina através das normas internas²⁷³.

269 Vide ideia em: Ibid. p. 326. Sobre o caráter internacional dos contratos e a importância do Regulamento Roma I nos contratos internacionais, Cf. Ibid. pp. 67 – 79.

270 Sobre o tema, Pablo Cortés é enfático ao afirmar que “(...)Therefore, if a choice of law clause limits the rights recognised to consumers in their countries under the above circumstances, such clauses shall be voided and the mandatory rules of the consumer’s habitual residence will be applied instead (...)”. Cf. CORTÉS, Op. cit., 2011. pp. 25 e ss.

271 Insta acentuar que o rol dessas espécies contratuais abrange os contratos de venda e a generalidade dos contratos de prestação de serviço, desde financiamentos, contratos de locação de coisas móveis e *timesharing* (vide exceções no artigo 6º, n.4, do Regulamento Roma I).

272 Cf.: LUNA, Willina Fernandez Martinez. Los puntos de conexión rígidos para determinar la ley aplicable al contrato internacional en la Unión Europea ¿Evolución o retroceso? *Revista Científica General José María Córdova*. Bogotá, v. 12, n. 14, pp. 111 – 126, 2014.

273 Cf.: GLUHAIA, Diana. Los contratos internacionales de consumo: comparación entre el régimen de la Unión Europea y el de la República de Moldavia. *Cuadernos de Derecho*

Muitos entendem que a proteção do consumidor em contratos celebrados pela internet não deveria ser tutelada, de forma genérica, pelo conceito de residência habitual²⁷⁴ do consumidor. Isso porque, se fosse assim, as empresas que transacionassem bens ou serviços ficariam potencialmente sujeitas às leis de todos os países do mundo que tivessem acesso à internet. Em outras palavras, a execução de tais contratos ficaria muito onerosa e, em tese, o comércio eletrônico estaria sob risco²⁷⁵.

Cabe aqui fazer um adendo. O conceito de residência habitual no ordenamento português, o qual coincide com o conceito de domicílio voluntário²⁷⁶, consubstancia-se como o local onde uma pessoa singular normalmente vive e de onde se ausenta, em regra, por períodos mais ou menos curtos.

Pode-se definir a residência habitual²⁷⁷ como centro efetivo e estável da vida pessoal do indivíduo²⁷⁸, onde há residência *de facto*²⁷⁹.

Transnacional. Madri, v. 7, n. 2, pp. 188 – 215, 2015. *Verbis*: “El concepto de residencia habitual para las personas físicas consumidores no se define en el Reglamento, por eso ha de concretarse, autónomamente, a partir de las circunstancias fácticas de cada supuesto.”

274 Cf.: o Considerando 25, do Regulamento Roma I: “Os consumidores deverão estar protegidos pelas disposições do seu país de residência habitual que não são derogáveis por acordo, na condição de o contrato de consumo ter sido celebrado no quadro das atividades comerciais ou profissionais exercidas pelo profissional no país em questão. A mesma proteção deverá ser garantida no caso de o profissional não exercer as suas atividades comerciais ou profissionais no país em que o consumidor tem a sua residência habitual mas dirigir as suas atividades, por qualquer meio, para esse país ou vários países, incluindo o do consumidor, e o contrato seja celebrado no quadro de tais atividades”.

275 Esse já era o receio do Professor Dário Moura Vicente. Cf.: VICENTE, Dário Moura. **Direito internacional privado**: Ensaios. Coimbra: Almedina, 2002, p. 403.

276 O conceito de residência habitual é perscrutado no direito interno. Cf. o seguinte acórdão: PORTUGAL. Tribunal Central Administrativo Sul. Processo n. 05810/12. CT-2º Juízo. Relator: Joaquim Condoso. Lisboa, julgado em 12 de novembro de 2012. Cf. também o artigo 82, do Código Civil português.

277 Um indivíduo pode ter mais de uma residência habitual, dando azo a um problema de conteúdo múltiplo. Neste caso deve-se relevar a residência habitual a que o indivíduo esteja mais estreitamente ligado. Cf.: PINHEIRO, Luís de Lima. Direito aplicável aos contratos celebrados através da internet. In: PINHEIRO, Luís de Lima. **Estudos de Direito Internacional Privado**. Coimbra: Almedina, 2009. v. 2. p. 368 e ss.

278 Cf.: PORTUGAL. Tribunal da Relação de Coimbra. Processo n. 880/10.1TBTMR-B.C1. Relator: Carlos Moreira. Julgado em 27 de setembro de 2011.

279 Cf.: RAGNO, Op. cit., 2009. p. 151. *Verbis*: “The concept of the consumer’s habitual residence is not defined by the Rome I Regulation, but it clearly appears to refer to the place where the consumer ordinarily *de facto* resides, thus excluding places where the consumer resides only formally as well as short-term stay locations (such as Holiday locations, and locations of athletic or cultural events)”.

Inclusive esse é o entendimento jurisprudencial do Tribunal de Justiça da União Europeia, tanto em matéria civil como em comercial, considerando residência habitual o local onde o interessado tem o centro permanente dos seus interesses²⁸⁰.

No caso de o consumidor alterar o seu domicílio de residência, surgiria, em tese, um conflito móvel²⁸¹, ou seja, suscitaria a dúvida se o contrato passaria a ser regido pela nova lei ou continuaria a ser regido pela lei originária. Contudo, esse quesito já foi superado pelo artigo 19.3 do Regulamento Roma I, determinando que a residência habitual será determinada no momento da celebração do contrato. Dito de outra forma, qualquer alteração posterior²⁸² do país de residência habitual do consumidor é irrelevante, visto que se considera o lugar em que o contrato foi celebrado.

Com razão, o Professor Antônio Marques dos Santos²⁸³ sustenta que, independentemente do direito escolhido pelas partes ou aplicável no caso, as regras de proteção do consumidor são aplicáveis sempre que

280 Cf.: julgamento do TJUE assim ementado: UNIÃO EUROPEIA. Tribunal de Justiça da União Europeia. Processos ns. C-509/09 e C-161/10. 25 de outubro de 2011. Ementa: Regulamento (CE) n.º 44/2001 – Competência judiciária e execução de decisões em matéria civil e comercial – Competência ‘em matéria extracontratual’ – Directiva 2000/31/CE – Publicação de informações na Internet – Violação dos direitos de personalidade – Lugar onde ocorreu ou poderá ocorrer o facto danoso – Direito aplicável aos serviços da sociedade da informação). Sobre a decisão, o Professor Alexandre Dias Pereira entende que o centro de interesses corresponderá, em princípio, ao lugar da residência habitual da vítima, admitindo-se, todavia, que a determinação desse centro possa resultar de outros indícios, como o exercício de uma atividade profissional, em termos de estabelecimento de um nexo particularmente estreito com esse Estado. Cf.: PEREIRA, Alexandre Dias. O Tribunal Competente em casos da internet segundo o acórdão «eDate Advertising» do Tribunal de Justiça da União Europeia. *Revista Jurídica Portucalense*. Porto, n. 16, 2014.

281 Cf.: CALVO CARAVACA, Alfonso Luis. El Reglamento Roma I sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales: cuestiones escogidas. *Cuadernos de Derecho Transnacional*. Madrid, v. 1, n. 2, pp. 52-133, 2009, p. 106 e ss. Nesse sentido: LUNA, Op. cit., 2014, pp. 111 – 126.

282 Cf.: RAGNO, Op. cit., 2009, p. 151. *Verbis*: “(...) Any change of residence after the conclusion of the contract shall not have any impact on either the law applicable to the contract or on the so – called *lex comparationis*.”

283 Ou seja, no concurso de regimes de proteção das duas ordens jurídicas em presença é de excluir quando representar uma contradição normativa ou valorativa nos termos gerais, optando-se pelo regime mais favorável ao consumidor. Cf.: TELES, Eugénia Galvão. Sobre o critério da lei mais favorável nas normas de conflitos, In: MIRANDA, Jorge; SANTOS, António Marques dos; VICENTE, Dário Moura (Orgs.). *Estudos em memória do professor doutor António Marques dos Santos*. Coimbra: Almedina, 2005. v. 1, pp. 193 – 238. Sobre o tema, Cf.: SANTOS, António Marques dos. Arbitragem no Direito do Consumo. In: LEITÃO, Luís Menezes (Org.). *Estudos do Instituto do Direito de Consumo*. Coimbra: Almedina, 2002. v. 1, pp. 281 – 296.

o consumidor tenha residência habitual em território português ou se o negócio de consumo tiver sido celebrado em Portugal, já que são normas de aplicação imediata ou necessária, a menos que a lei estrangeira competente contenha disposições que lhe sejam mais favoráveis.

A ideia de alternatividade é simples: aplicar-se-ão as disposições imperativas da lei da residência habitual que sejam mais favoráveis ao consumidor às regras da lei escolhida²⁸⁴. É dizer: consoante a dicção do artigo 6º, n.2, do Regulamento Roma I, não se proíbe a escolha da lei aplicável, nem se manda aplicar, quando as partes designam determinada lei, a totalidade das disposições da norma dita naquele preceito, mas tão somente aquelas das suas disposições que venham conferir ao consumidor hipossuficiente uma proteção mais ampla que a da lei escolhida.

Regula-se, na prática, a proteção mínima²⁸⁵ e não máxima²⁸⁶ do consumidor. Isto é, se o direito convencional a ser aplicado pelas partes no contrato for mais protetor, será esse aplicado ao contrato com o consumidor e, conseqüentemente, à arbitragem²⁸⁷.

Por fim, nos casos em que as partes se omitirem à lei aplicável (seja no contrato, seja na própria convenção de arbitragem), o artigo 6º, n.1, e o artigo 5º, n.3, do Regulamento, consagram um desvio à conexão supletiva estabelecida pelo artigo 4º, ao dispor que o contrato será regulado pela lei do país em que o consumidor tiver residência habitual²⁸⁸, opção tácita do legislador em garantir

284 Cf.: PINHEIRO, Luís Lima, *Direito Internacional Privado: Direito de Conflitos – Parte Especial*. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2015. v. II, p. 363.

285 Cf.: PINHEIRO, Op. cit., 2015. p. 363. Ademais, a favor *consumatoris* consignado neste preceito, remete-se à garantia ao consumidor de proteção mínima. Cf.: VICENTE, Op. cit., 2005. p. 252.

286 Sobre o tema, Cf.: TERRADAS, Beatriz Añoveros. *Limitaciones de la autonomía conflictual em los contratos*. Madrid: Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales, 2003. pp. 165 e ss. No mesmo sentido: BISPING, Christopher. Mandatorily protected: the consumer in the european conflicts of laws. *European Review of Private Law*. Haia, v. 22, n. 4, pp. 513 – 544, 2014. p. 520..

287 Como já exposto, a Lei 144/2015, em seu artigo 14, n.1, a e b, e n.2, incorporou a diretiva já traçada pelo artigo 6º do Regulamento Roma I.

288 Nessa última hipótese, trata-se de norma de conflito neutra. Explica o Professor Radicati di Brozolo que “Se aplica la ley del país de residência habitual del consumidor cualquiera que sea su contenido material, les resultados a los que conduce a la aplicación de dicha Ley y los

um *standard* mínimo de proteção²⁸⁹.

3.3.3 O CASO PARADIGMÁTICO: PETER PAMMER / HOTEL ALPENHOF- ATIVIDADE DIRIGIDA DO FORNECEDOR

Como já dito, um dos requisitos para a determinação da lei aplicável aos contratos de consumo eletrônicos e, por conseguinte, em possíveis conflitos transfronteiriços, é perscrutar se a atividade comercial é dirigida ao país de residência habitual do consumidor e, por conseguinte, subsumir-se ao artigo 6º do Regulamento Roma I.

Segundo o Professor Christian Twigg-Flesner²⁹⁰, o cerne do objeto é saber o escopo da expressão “atividade dirigida”, uma vez que não é clara “ in particular, the wording of the Regulation does not make it easy to identify the point at which websites which allow for the placing of an order are to be treated as a “*directed activity*”.

No caso paradigmático Peter Pammer / Hotel Alpenhof, o Tribunal de Justiça designou as regras de competência judiciária do direito da União Europeia aplicáveis aos contratos de consumo quando a proposta contratual for feita pela Internet.

Resumidamente²⁹¹, Peter Pammer, domiciliado na Áustria,

objetivos perseguidos por el legislador”. Cf.: BROZOLO, Luca G Radicatti di; SALERNO, Francesco. Verso un nuovo diritto internazionale privato dei contratti in Europa. In: FRANZINA, Pietro (Org.). **La legge applicabile ai contratti nella proposta di regolamento Roma I**. Padova: CEDAM, 2006. pp. 2 e ss. Sobre o tema, Pablo Cortés enfatizou da seguinte forma: The lack of a choice of law clause is rare but it may happen in relation to e-mail transactions without standard terms or it can be used for some businesses as a marketing option having a short terms and conditions contract. The Rome Regulation states that in those cases the applicable law will be the law of the country where the consumer is habitually resident, when the contract is entered into according to the form listed above in Article 6, that is, with a specific invitation to buy. Furthermore, in some cases national laws have given consumers the presumption that the contract, unless proved otherwise, was formed in their habitual country of residence (...). Cf.: CORTÉS, Op. cit., 2011. p. 26.

289 Cf.: VICENTE, Dário Moura. **Liberdades Comunitárias e Direito Internacional Privado. Revista da Ordem dos advogados**. Lisboa, v. III – IV, n. 69, 2009. p. 771.

290 Ainda pontua o Professor que “(...) According to the joint declaration, the mere fact that the website is accessible is clearly insufficient, but the mechanism by which distance contracts are concluded is a relevant factor. Presumably, this means that where the website provides clear delivery information for a range of countries including that of the consumer’s habitual residence, this might strongly suggest that the business has used the website to direct its activities to the country of the consumer’s habitual residence”. Cf.: TWIGG-FLESNER, Christian. **A cross-border-only regulation for consumer transactions in the EU: A fresh approach to EU Consumer Law**. New York: Springer, 2012. pp. 5 e ss.

291 Cf.: demais detalhes em: UNIÃO EUROPEIA. Tribunal de Justiça da União Europeia. Pro-

pretendia viajar num cargueiro de Trieste (Itália) para o Extremo Oriente. Reservou uma viagem na sociedade alemã Reederei Karl Schlüter, através de uma agência de viagens alemã especializada na venda de viagens em cargueiros através da internet. Peter Pammer recusou-se a embarcar, alegando que as condições oferecidas no navio não correspondiam à descrição que recebera da agência e exigiu a devolução do montante que havia pago pela viagem. Entretanto, a Reederei Karl Schlüter só lhe devolveu uma parte desse montante e, diante disso, Peter Pammer demandou-a nos Tribunais austríacos. De pronto, a Ré, que é uma sociedade alemã, deduziu uma exceção de incompetência, alegando que não exercia nenhuma atividade profissional ou comercial na Áustria.

Por sua vez, o relato fático²⁹² do outro caso é o seguinte: Oliver Heller, residente na Alemanha, reservou vários quartos, por uma semana, no Hotel Alpenhof, situado na Áustria. Oliver Heller efetuou a reserva por correio eletrônico, através de um endereço indicado no sítio eletrônico do hotel na Internet. Ato contínuo, Oliver Heller pôs em causa os serviços prestados pelo hotel e deixou-o sem pagar a conta. Diante disso, o Hotel processou-o nos Tribunais austríacos para cobrar o serviço devidamente prestado. Finalmente, Oliver Heller deduziu uma exceção de incompetência, alegando que, como consumidor residente na Alemanha, só poderia ser demandado nos Tribunais alemães.

Diante dessas duas demandas com a mesma temática discursiva, o Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal da Áustria) questionou ao Tribunal de Justiça da União Europeia se o fato de uma sociedade estabelecida em um Estado-membro oferecer os seus serviços na Internet indica que os mesmos são dirigidos também para outros Estados-membros.

cesso n. C-585/08. Julgado em 7 de dezembro de 2010. Disponível em: <<http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=pt&num=c-585/08>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

292 Cf.: demais detalhes em: UNIÃO EUROPEIA. Tribunal de Justiça da União Europeia. Processo n. C-585/08. Julgado em 7 de dezembro de 2010. Disponível em: <<http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=pt&num=c-585/08>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

Antes de mais nada, essa questão de extrema relevância é suscitada pelo Professor Luís de Lima Pinheiro²⁹³ aos contratos celebrados através da internet, estabelecendo a hermenêutica correta do artigo 6º, n.1, b, do Regulamento Roma I, mormente no que trata de atividade dirigida²⁹⁴ do fornecedor.

Entende o Professor que o fornecedor de bens que utiliza um meio de comunicação que seja suscetível de alcançar a generalidade dos países, como a internet, para convidar os consumidores a celebrarem contratos a distância, dirige a sua atividade a todos esses países, excetuando-se exclusivamente em dois casos: a) quando o fornecedor somente aceite celebrar contratos com consumidores de países específicos; ou b) quando exclua a celebração de contratos com consumidores de determinados países.

Na decisão, no caso paradigmático²⁹⁵ do Peter Pammer e Hotel Alpenhof²⁹⁶, o Tribunal de Justiça da União Europeia²⁹⁷ entendeu que *“a simples utilização de um sítio na Internet por um comerciante para estabelecer relações comerciais não significa, em si mesma, que a sua atividade seja dirigida a outros Estados-Membros, desencadeando assim a aplicação das regras de competência de proteção do Regulamento”*.

Nesse viés, o Tribunal dispôs que, para efeito de aplicação dessas regras aos consumidores dos outros Estados-membros, “o

293 Cf.: PINHEIRO, Op. cit., 2015. p. 361.

294 A proposta de regulação parte da premissa de que nos contratos formados pela internet, a ligação entre o contrato e o foro do consumidor vem estabelecida pela contraparte, pelo vendedor, quando este “dirige” a sua atividade no sentido daquele foro.

295 Cf.: UNIÃO EUROPEIA. Tribunal de Justiça. Processo n. C-585/08. Parte: Pammer. Parte: Hotel Alpenhof. Julgado em 7 de dezembro de 2010.. Ementa: Competência judiciária em matéria civil e comercial – Regulamento (CE) n.º 44/2001 – Artigo 15º, n.s 1, alínea c), e 3 – Competência em matéria de contratos celebrados por consumidores – Contrato de viagem num cargueiro – Conceito de ‘viagem organizada’ – Contrato de alojamento num hotel – Apresentação da viagem e do hotel num sítio Internet – Conceito de atividade ‘dirigida ao’ Estado-Membro da residência do consumidor – Critérios – Acessibilidade do sítio Internet.

296 Sobre o tema, Cf.: FERNANDES, Maria João Matias. O conceito de «Actividade Dirigida» inscrito no artigo 15o, número 1, alínea c), do Regulamento «Bruxelas I» e a internet: Subsídios do tribunal de justiça por ocasião do acórdão Pammer/Alpenhof. **Cuadernos de Derecho Transnacional**. Madri, v. 4, n. 1, pp. 302 – 315, 2012.

297 Cf.: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA UNIÃO EUROPEIA. Comunicado de Imprensa n.º 118/10. 2010. Disponível em <http://europa.eu/rapid/press-release_CJE-10-118_pt.htm>. Acesso em: 19 ago. 2016. Sobre o tema, Cf. o seguinte artigo: FERNANDES, Op. cit., 2012. pp. 302-315.

comerciante deve ter manifestado a sua vontade de estabelecer relações comerciais com eles”. Essa vontade poderá ser apreciada através da comprovação de indícios²⁹⁸, que servirão para demonstrar que o vendedor tinha tal intenção.

Sob o ângulo do doutrinador Luís de Lima Pinheiro, essa decisão é extensível²⁹⁹ ao Regulamento Roma I, e tais indícios dessa vontade podem ser traduzidos pela natureza internacional da atividade, pela utilização de língua ou moedas diferentes das utilizadas pelo Estado-membro, pela menção de números de telefone e por propagar e se valer da informação de oferecer os serviços a diversos Estados-membros. Ou seja, na manifesta³⁰⁰ vontade de atrair os consumidores de um determinado Estado.

Por outro lado, há situações³⁰¹ que podem servir para afastar a presunção favorável de aplicação imperativa do direito do país de residência habitual do consumidor, como, por exemplo, nos casos em que a página da web contenha advertência para os países aos quais a publicidade está sendo dirigida (rol determinado de países alcançados), ou também nos casos em que haja a indicação do número de telefone sem o prefixo de determinado país.

Em outras palavras, o Tribunal de Justiça da União Europeia

298 São indícios, por exemplo, o site permitir aos consumidores utilizar uma língua ou uma moeda diferentes das habitualmente utilizadas no Estado-membro do comerciante, fato que pode constituir indícios da atividade transfronteiriça daquele.

299 Vide ideia de PINHEIRO, Op. cit., 2015. p. 362. Sobre o tema, Cf.: BISPING, Op. cit., 2014. pp. 527 – 529.

300 Por outro lado, constituiria um *venire contra factum proprium* um fornecedor que, ao aceitar contratar com um consumidor residente num determinado país, invoque que o seu site eletrônico contém um aviso segundo o qual não é dirigido àquele país. Cf.: PINHEIRO, Luís de Lima, Op. cit., 2009.

301 O fornecedor pode limitar o acesso de suas mercadorias pelos consumidores residentes em outros países com o objetivo de eventualmente não colidir com as normas de direito público econômico daqueles países (no doing business/ no-stream-of-commerce). Cf.: o caso Yahoo! v. Licra (ESTADOS UNIDOS. US court of appeals for the Ninth Circuit. 433 F.3d 1199. Julgado em: 12 jan. 2006). Nesse sentido, Cf.: BLESA, Lidia Moreno. Competencia judicial internacional y derecho aplicable en la obsolescencia programada (Parte I). **Bitácora Millenium DIPr**. Zaragoza, n. 5, 2017. pp. 15 e ss. *Verbis*: “(...)Pero, al mismo tiempo, el mero hecho de que un sitio Internet sea accesible no basta para que las normas de consumo resulten aplicables, aunque se dé el hecho de que dicho sitio invite a la celebración de contratos a distancia y que se haya celebrado efectivamente uno de estos contratos a distancia, por el medio que fuere. Además, a este respecto, la lengua o la divisa utilizada por un sitio Internet no constituiría un elemento pertinente. (...)”.

concluiu que, perante tais indícios, o Tribunal austríaco deveria apurar se resultam do sítio na Internet e da atividade global dos comerciantes que estes pretendiam estabelecer relações comerciais com consumidores austríacos ou alemães, no sentido de que estavam dispostos a contratar com os consumidores.

Tal decisão tem reflexo imediato na subsunção do consumidor à proteção conferida pelo artigo 6º do Regulamento Roma I, especialmente no que toca ao direito aplicável.

Isto é, apesar de a norma ser protetiva ao hipossuficiente, o Tribunal Europeu estreitou e delimitou o âmbito de aplicação, entendendo que a circunstância de o sítio eletrónico do profissional ser acessível a partir do Estado do domicílio do consumidor seria insuficiente para demonstrar que tal profissional dirige a sua atividade ao Estado-membro do domicílio do consumidor³⁰².

Em síntese, o consumidor que entabula um contrato através da internet deve fruir da proteção das normas imperativas do país da sua residência habitual, salvo se o fornecedor tiver excluído, de forma clara, a contratação com consumidores residentes neste país, ou também na hipótese de o consumidor ter apresentado uma falsa informação sobre a localização da sua residência habitual.

Com algumas ressalvas, acreditamos que a decisão serviu de contrapeso para balancear a proteção do cidadão consumidor conferida pelo Regulamento Roma I e pela novel Lei n. 144/2015.

3.3.4 PACTOS DE ELEIÇÃO DO DIREITO APLICÁVEL EM CONTRATOS ELETRÔNICOS DE CONSUMO

No que tange aos contratos de consumo celebrados através da internet, é raríssimo que as partes discutam e estipulem, individualmente, o direito aplicável ao contrato através de eventual cláusula compromissória de litígio, sendo muito corriqueiro que a cláusula de designação da lei aplicável conste de um conjunto de cláusulas gerais

302 Sobre o tema, Cf.: FERNANDES, Op. cit., 2012.

pré-fixadas³⁰³ pelo fornecedor exibidas em seu sítio eletrónico.

Não raro, em sede de contratação em linha, o adquirente clica em um ícone para celebrar o contrato através de uma hiperligação para outra página que contém um clausulado geral do fornecedor. Em outros casos, abre-se, junto à aba principal, uma janela sobreposta que é necessariamente vista pelo adquirente, embora a cláusula de escolha do direito aplicável seja visível tão somente quando o consumidor utiliza o cursor e a encontra.

Nesse contexto, ganham relevo os contratos de compra e venda ou prestação de serviços *click-wrap*³⁰⁴: são os contratos fundados numa proposta, geralmente constante de uma página de internet, cuja formação resulta de uma aceitação dos respectivos termos e condições que se manifesta apenas por um click.

Tal classificação³⁰⁵ é própria ao *e-commerce* e tais contratos são também denominados de *click-through agreements*³⁰⁶, em que a ma-

303 Sobre o tema, Cf.: GIBBONS, Llewellyn Joseph. Creating a market for justice; a market incentive solution to regulating the playing field: Judicial Deference, Judicial Review, Due Process, and Fair Play in Online Consumer Arbitration. *Northwestern Journal of International Law & Business*. Illinois, v. 23, n. 1, 2002. No mesmo sentido: WARE, Stephen J. Consumer Arbitration as Exceptional Consumer Law (with a contractualist reply to Carrington & Haagen). *Mc George Law Review*. Stockton, v. 29, n. 2, pp. 195-221, 1998. Na doutrina espanhola, segue o mesmo sentido o Professor Pedro Alberto de Miguel Asensio, ao aduzir que: "(...) Es habitual que los contratos modelo elaborados por profesionales o empresariales para los negocios por Internet incorporen entre las condiciones generales una cláusula de elección de la ley aplicable (típicamente, la de la sede del predisponente). (...)". Cf.: ASENSIO, Pedro Alberto de Miguel. *Derecho Privado de Internet*. Madri: Civitas Ediciones, 2002. pp. 506 e ss. Por outro lado, são comuns, em relações comerciais internacionais, os pactos de jurisdição, frequentemente disposto em cláusula contratual ou até mesmo objeto de negócio separado. Sobre o tema, Cf.: PINHEIRO, Luis Lima. Competência internacional em matéria de litígios relativos à Internet, In: ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DIREITO INTELECTUAL. **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2003, v. IV. pp. 186 e ss.

304 Sobre o tema, Cf.: ROCHA, Manuel Lopes et al. **Lei da sociedade da informação: Comércio eletrónico**. Coimbra: Coimbra editora, 2008. pp. 322 e ss; CORREIA, Miguel J. A. Pupo. **Direito Comercial: Direito de empresa**. Lisboa: Ediforum, 2009. p. 624.

305 LAWAND, Jorge José. **Teoria geral dos contratos eletrónicos**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2003. p. 105.

306 Aliás, essa espécie de contrato é bastante símile aos contratos por adesão, uma vez que, se o contratante não aceitar o que estiver disposto nas cláusulas, não há como refazê-las no sentido de serem dimensionadas aos seus anseios. Cabe ressaltar que o Decreto-lei 24/2014, em seu artigo 5º, dispõe, de forma expressa, a proibição de campos previamente preenchidos pelos fornecedores nos sítios eletrónicos para cobrar pagamentos adicionais. A doutrina anglo-saxã revela ser necessária a distinção entre "click-wrap agreements" com o "shrink-wrap licenses", vejamos: "(...) Shrink-wrap agreements are the terms and conditions of use that accompany software distributed in the local computer stores. Typically, buyers can find the terms and conditions of use printed on the outside of the software box or in an envelope attached to the

nifestação de vontade quanto à aquisição de um produto ou serviço ocorre através de um simples click³⁰⁷ do consumidor internauta³⁰⁸.

Ou, em outras palavras: o fornecedor consegue imprimir sua vontade³⁰⁹, expressa ou implicitamente, restando ao consumidor, muitas vezes, anuir ao que está ali descrito.

Acerca do tema, o legislador europeu impôs limites³¹⁰ à eleição de lei que opera em contratos celebrados com consumidores, motivado, sobretudo, pelo perigo de imposição do direito aplicável contra

box, wrapped in “shrink-wrap plastic.” They usually read something like, “By opening the packaging or using the software, you are bound by the terms and conditions of the license.” [...] Click-wrap is a variation of shrink-wrap. There are two main ways to enter into a click-wrap agreement. A party may “Type and Click” where the consumer must type “I accept” or something synonymous in an onscreen box, and then click a “send” button of some sort to signal acceptance of the contractual terms. Usually without filling in the assente box, a user cannot proceed to use the service. The second way to enter into a click-wrap agreement is through “Icon Clicking.” Here, an online user clicks “I accept” to website terms and conditions of use online. The same term can apply to software when a person clicks “I accept” in order to complete installation of the software (...). Cf.: GROSSMAN, Mark; HIFT, Allison Kimberly; ROTHMAN, Raquel Grossman. **Click-Wrap Agreements: Enforceable contracts or wasted words?** Louisiana: Becker Poliakoff, 2001. Disponível em: <http://www.beckerpoliakoff.com/publications/article_archive/click-wrap.html>. Acesso em: 14 jun. 2017.

307 A jurista Cíntia Pereira Lima entende que o “click-wrap” pode ser conceituado como o contrato de adesão telemático, cujo objeto seja um bem imaterial (digitalizado) ou material, em que o fornecedor estabeleça unilateralmente as cláusulas contratuais, notificando o adquirente sobre elas antes de obter a manifestação de vontade deste, que é exteriorizada mediante uma conduta social típica, quer seja por meio de um clique em determinado ícone, quer seja por utilizar o produto digitalizado, salvo em seu computador, ou usar o produto após a entrega do bem, quando for material. LIMA, Cíntia Rosa. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (shrink-wrap e click-wrap) e dos termos de condição de uso (browse-wrap)**: Um estudo comparado Brasil e Canadá. São Paulo, Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, Departamento de Direito Civil: [s.n.], 2009. p. 526. Para o Professor Burnstein, o contrato do tipo “click-wrap” “is displayed on the computer screen and asks the user to ‘click here if you agree’ to be bound by the terms of the agreement. Users who click their mouse on the small box marked ‘I agree’ agree to the terms and are allowed to proceed.” Cf.: BURNSTEIN, Matthew. A global network in a compartmentalised legal environment. In: BOELE-WOELKI, Katharina; Kessedjian, Catherine (Eds.) **Internet: which court decides, which law applies?** Cambridge: Kluwer Law International, 1997. pp. 31 e ss.

308 Vale ressaltar que a vontade do consumidor deve ser sempre através de um ato comissivo, ou seja, não há possibilidade de presunção de silêncio para eventual contratação. Cf.: MARQUES, Op. cit., 2004. p. 271.

309 Há muito tempo que o Professor José Oliveira Ascensão preconizava que a vulnerabilidade do consumidor não passa tão somente pela deficitária informação. Pior: há uma inferioridade não só econômica, assim como técnica, potencializada pelo anonimato e pela despersonalização do sistema. Cf.: ASCENSÃO, José de Oliveira. A sociedade digital e o consumidor. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2009. v. VIII. p. 143.

310 No tocante à eleição de foro, a Professora Elsa Dias Oliveira já explicava que os tais limites da autonomia da vontade justificam-se para tutelar o contraente mais débil, impedindo que seu cocontratante de lhe impor o foro que fosse inconveniente para o consumidor. Cf.: OLIVEIRA, Op. cit., 2002. p. 237.

o consumidor. Em verdade, a liberdade plena do fornecedor poderia levar à imposição de uma lei ao consumidor, numa típica cláusula de adesão – aceita-se ou não se celebra o contrato.

A Professora Elsa Dias Oliveira³¹¹ explica que, na tentativa de minimizar o desequilíbrio decorrente do desconhecimento do regime contratual em que o consumidor, formalmente, participa e do menor poder negocial de que este goza, têm sido adotadas medidas que procuram reduzir o poder de imposição dos contraentes mais fortes, notadamente no que toca à liberdade de escolha da lei aplicável ao contrato.

Em virtude disso, um eventual “acordo” interpartes forçado pelo fornecedor não tem o condão de derogar norma imperativa da lei de residência habitual do consumidor³¹².

Nesse quadro, é importante expor que eventual tentativa de inclusão, por parte do fornecedor, de pacto de eleição de direito aplicável em contrato de consumo eletrônico transfronteiriço é ineficaz se prejudicial ao consumidor, não somente pelo Regulamento Roma I (artigo 11.4), assim como pela própria norma portuguesa das cláusulas contratuais gerais, em que são consideradas abusivas as cláusulas que contravenham com regras de competência e direito aplicável³¹³.

Aliás, é comum uma empresa de porte econômico que distribua seus produtos e serviços através da internet, visando minorar os riscos decorrentes de um julgamento de litígio em diferentes países, fixe a jurisdição e lei aplicável por meio das cláusulas contratuais³¹⁴, o que,

311 Cf.: Ibid. pp. 190 e ss.

312 Cf.: CALVO CARAVACA, Alfonso-Luis; CARRASCOSA GONZÁLEZ, Javier. **Derecho Internacional Privado**. 12. ed. Granada: Comares, 2011. p. 826.

313 Cf.: CARBALLO FIDALGO, Marta. **La protección del consumidor frente a las cláusulas no negociadas individualmente**: Disciplina legal y tratamiento jurisprudencial de las cláusulas abusivas. 1. ed. L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona: Bosch, 2013. p. 96. Cf. também: PORTUGAL. Supremo Tribunal de Justiça. Processo n. 679/10.5TJLSB.L1.S1. 1ª Seção. Relator: Gabriel Catarino. Julgado em 09 de setembro de 2014.

314 Nesse sentido, Cf.: GEIST, Michael A. **Internet Law in Canada**. 3. ed. Concord: Captus Press, 2002. p. 41: “For multinational corporations and others operating or traveling within multiple jurisdictions, the concern that Internet activity can be subject to legal proceedings in several jurisdictions is nevertheless worrisome, as legal proceedings can be costly and reputationally damaging”.

em terras lusas, que realizam contratação em linha, beneficiem-se do princípio da proteção concedida pelo regime interno das cláusulas contratuais gerais, em detrimento das cláusulas de designação do direito aplicável, contidas no sítio eletrónico do fornecedor.

Basta observar os enunciados dos artigos 21,22 e 23 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais³²², dispondo que, independentemente da lei escolhida pelas partes para regular o contrato, as normas³²³ referentes às cláusulas absoluta e relativamente proibidas são aplicadas sempre que o contrato apresente uma conexão estreita com o território português. Ou melhor, um pacto de eleição de direito aplicável pode ser considerado abusivo, caso não cumpra com a finalidade de proteção do consumidor, determinando sua nulidade.

Não é demais lembrar que esses dispositivos integram, também, ordem pública de proteção, inseridas dentro da ordem pública internacional³²⁴ mencionada no artigo 54 da LAV. Assim, as disposições do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais (correspondentes ao estabelecido pela Diretiva 93/13/CEE) que se destinam a tutelar a posição dos consumidores na contratação com fornecedores, uma vez violados, constituem fundamento de anulação de sentença arbitral interna³²⁵, consoante 46, n.3, b, ii da LAV.

322 Na prática, cremos que a finalidade do legislador foi no sentido da necessária sobreposição das normas contidas na Seção III-Relações com os consumidores finais (artigos 20º e segs. da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais) em detrimento à lei designada pelas “partes” ou até mesmo à lei objetivamente competente.

323 Cf.: artigos 20º, 21º, 22º e 23º, da Seção III-Relações com os consumidores finais do Regime das Cláusulas Gerais.

324 Sobre o tema, Cf.: CAMELO, António Sampaio. A reforma da Lei Da Arbitragem Voluntária. *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*. Coimbra, v. II, pp. 7-56, 2009. pp. 42 e ss.

325 Cf.: CAMELO, António Sampaio. *A Impugnação da Sentença Arbitral*. Coimbra: Coimbra Editora, 2014. pp. 78 e ss. No mesmo sentido, Cf. seguinte acórdão: UNIÃO EUROPEIA. Tribunal de Justiça. Processo C-168/05. Parte: Elisa María Mostaza Claro. Parte: Centro Móvil Milenium SL. Julgado em 26 de outubro de 2006. Ementa: Directiva 93/13/CEE – Cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores – Não contestação do carácter abusivo de uma cláusula no decurso do processo arbitral – Possibilidade de deduzir esta excepção no âmbito do processo de recurso de uma decisão arbitral. No acórdão, ficou claro que o “órgão jurisdicional nacional deva, segundo as suas regras processuais internas, deferir um pedido de anulação de uma decisão arbitral, baseado na violação das normas nacionais de ordem pública, deve igualmente deferir um tal pedido baseado na violação de normas comunitárias deste tipo.”

Por fim, quando a lei designada não lhe for familiar, o vínculo de um consumidor, por intermédio de uma cláusula geral de disposição do direito aplicável, é mitigado perante a lei de sua residência habitual³²⁶, devendo ser esta última aplicada.

3.3.5 REFLEXOS DA DETERMINAÇÃO DO DIREITO APLICÁVEL AOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Antes de adentrar no mérito do presente tópico, cumpre esclarecer, em princípio, que o art. 14 da Lei 144/2015 impõe algumas restrições³²⁷ à arbitragem, tendo em vista a tutela máxima do consumidor.

Assim, nos casos em que: a) não haja conflito de leis, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado-membro em que o consumidor e o fornecedor de bens ou prestador de serviços tenham a sua residência habitual; b) haja conflito de leis, se a lei aplicável ao contrato de compra e venda ou de prestação de serviços for determinada nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 593/2008, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, a solução imposta não pode privar o consumidor da proteção que lhe é facultada pelas disposições injuntivas da legislação do Estado-membro em que tenha a sua residência habitual.

A ideia de proteção máxima do consumidor já era alertada pelo Professor Jorge Liz Pegado³²⁸, uma vez que a ausência do artigo 6º do

326 Cf.: PINHEIRO, op. cit., 2009.

327 Sobre as restrições que não se podem derrogar por vontade das partes, notadamente quando se trata de direito de consumo, Cf.: CAMPOS, M. González; SORIANO, J. D. Virgos. *Derecho Internacional Privado*: parte especial. 6. ed. Madrid: Centro de Estudios Superiores Sociales y Jurídicos Ramón Carande, 1995. p. 170; CERVANTES, Iván Heredia. Consumidor pasivo y comércio electrónico internacional a través de páginas web. *Revista Jurídica*. Madri, v. 5, pp. 69-100, 2001. Disponível em: <https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/3007/14223_SRJ068.pdf?sequence=1>. Acesso em: 06 jul. 2017. No mesmo sentido: VICENTE, Op. cit., 1990. pp. 126 e ss.

328 Reiterou-se, assim, a necessidade de inclusão do princípio da legalidade no âmbito da Directiva, garantindo-se que as decisões das entidades RAL não privem os consumidores do nível de proteção garantido pela lei aplicável. Cf.: PEGADO, Jorge Liz. A Resolução Alternativa De Litígios: Do mito à cultura da ilusão. *Revista Portuguesa de Direito de Consumo*. Coimbra, n. 75, pp. 45 – 83, 2013.

Regulamento Roma I poderia revelar-se prejudicial para os consumidores hipossuficientes nas relações de comércio transfronteiriços, principalmente quando a lei da residência habitual do consumidor assumisse um âmbito de proteção superior à lei do Estado-membro onde o mecanismo de RAL se encontra constituído.

Deveras, a Lei 144/2015 fez remissão expressa ao Regulamento Roma I, notadamente ao conceito de residência habitual e às normas de conflito, já explicado nos tópicos anteriores.

Dito isso, partiremos de casos práticos de conflitos transfronteiriços, em que o fornecedor sempre está situado em Portugal, para demonstrar quais os desafios decorrentes da Lei 144/2015 que os Centros de Arbitragem de Consumo enfrentam.

O primeiro exemplo hipotético é o caso de um consumidor alemão, residente em Portugal, que adquire um produto de uma empresa inglesa, situada também em Portugal, através do sítio eletrônico (no contrato entabulado, há expressamente submissão à lei inglesa). Verificado problema na mercadoria, o adquirente busca a Plataforma de Resolução do Litígio em Linha para solução do imbróglio. Ao fazer a reclamação, nota que a empresa é somente aderente a um determinado Centro de Arbitragem em Portugal. Nas tratativas entre as partes (através da Plataforma RLL), fica acordado que irão empregar o direito inglês.

Assim sendo, remete-se a reclamação ao Centro de Arbitragem em Portugal, o qual acusa o recebimento e anui em solucionar o litígio. Passo a passo, percebe-se, ao se fazer o cotejo com a lei portuguesa, que a lei inglesa é mais favorável ao consumidor em determinado aspecto. O Centro competente teria duas opções: a) acolheria o pleito e aplicaria o direito acordado entre as partes (na prática, entendemos que, nos dias atuais, os Centros de Arbitragem de Consumo em Portugal não teriam o *know-how*³²⁹ suficiente para dirimir essa questão);

329 Tendo em vista existirem mais de 20 línguas oficiais na União Europeia, em tese, o julgador teria que dominar esses idiomas para, quando instado a casos como esse citado, estar apto a aplicar o direito material que entender correto.

b) o Centro declinar a demanda, consoante ao artigo 11º, n.2, do Decreto-lei 144/2015.

Outro exemplo seria o caso em que um consumidor espanhol, ao adquirir uma mercadoria fornecida por uma empresa portuguesa, através do sítio eletrônico, reside habitualmente na Espanha no momento da compra do produto.

Dias após a transação, o consumidor passa a residir em Portugal. Ao fazer a reclamação na Plataforma de Litígios em Linha, decorrente de algum vício no produto, descobre que a empresa é aderente a um Centro de Arbitragem em Portugal circunscrita à sua nova residência.

Buscando resolver seu problema e não querendo ajuizar demanda na esfera judicial, anui com a escolha e o processo é remetido para o Centro de Arbitragem em que a empresa é aderente. Indaga-se: qual o direito material a ser aplicado no caso?

Em *prima facie*, são duas opções que o árbitro possui: a) empregar a legislação espanhola, tendo em vista que a residência habitual do consumidor é aferida no momento da compra³³⁰ (independentemente se o consumidor alterou sua residência) ou b) adotar a lei a que o contrato está submetido.

Para tanto, os Centros de Arbitragem institucionalizados, nomeadamente seus árbitros, terão que fazer a comparação dos complexos de normas que formam, nas ordens jurídicas em presença, unidades de regulação, com vistas a respeitar coerência entre tais unidades e o sentido de proteção ao consumidor.

Sobre esse ponto, surgem algumas dúvidas³³¹ ainda não unânimes na doutrina, notadamente ao método da comparação entre os

330 Na verdade, uma vez o profissional tendo dirigido sua atividade ao mercado local, o consumidor deve ser tratado exatamente igual ao consumidor "doméstico". Sobre o tema, Cf.: CERVANTES, Op. cit., 2001.

331 Neste viés: ALFÉREZ, Francisco José Garcimartín. El Reglamento «Roma I» sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales: ¿Cuánto ha cambiado el Convenio de Roma de 1980? **Diario La Ley**. Madrid, n. 6957, 2008.

ordenamentos, uma vez que há a possibilidade de: a) comparar norma por norma (artigo de uma com o artigo de outra norma); b) instituição por instituição (regulação na lei de um Estado com a regulação na lei de outro); c) direito por direito (comparar o Direito de Consumo de um Estado com o do outro).

A nossa posição é a de que deve ser utilizada a comparação norma por norma, em que, regra geral, nos parece ser a mais benéfica ao consumidor.

De toda sorte, seja qual for o procedimento utilizado, se o Tribunal Arbitral, ao fazer as comparações devidas, analisar que, no exemplo citado, o consumidor goza de proteção igual ou superior à lei de sua residência habitual, a *lex voluntatis*³³² deverá ser aplicada.

Por sua vez, se a lei da residência habitual do consumidor for mais protetora que aquela acordada entre as partes (independentemente de ter sido escolhida voluntária e conscientemente³³³) devem ser aplicadas as disposições da residência do consumidor (no caso, a legislação espanhola).

Isto é, nos dizeres dos professores Alfonso Caravaca e Javier González³³⁴, apesar de ter pacto de direito aplicável designado no contrato, o consumidor poderá valer-se, em seu favor, das disposições imperativas que o protegem, ofertadas por sua residência habitual.

Ademais, não é de se imaginar que o direito aplicável escolhido pode ter vantagens em certos aspectos e desvantagens ao consumidor. Nesse caso, o árbitro deve aplicar as duas legislações concomitantemente³³⁵, desde que não crie inconsistências ou resultados contraditórios,

332 A *lex voluntatis* representa, no plano do direito internacional privado, à proteção do exercício da autonomia privada. Cf.: RAGNO, Op. cit., 2009. p. 152. Sobre o tema, Cf.: VILLANI, Ugo. **La Convenzione di Roma sulla legge applicabile ai contratti**. Bari: Cacucci Editore, 2000. pp. 66 e ss. No mesmo sentido: BISPING, Op. cit., 2014. pp. 521 e ss.

333 Cf.: FERRARI, Franco. **Contratti dei consumatori, diritto comunitario e convenzionale: i criteri di collegamento. Obblighi e contratti**. Turim, v. 12, pp. 972-979, 2007. Disponível em : <<http://www.dsg.univr.it/documenti/OccorrenzaIns/matdid/matdid824732.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

334 Cf.: CALVO CARAVACA; CARRASCOSA GONZÁLEZ, Op. cit., 2011. p. 828.

335 Nesse sentido, Cf.: VILLANI, Op. cit., 2000. pp. 138 e ss. Em sentido contrário, Cf.: FERRARI, Op. cit., 2007.

optando, em cada ponto, pelo que for mais benéfico ao consumidor.

Por último, se as partes não tiverem escolhido lei aplicável válida, o julgador buscará respaldo no artigo 6º, n.1, do Regulamento Roma I, devendo aplicar a lei do país onde o consumidor tem residência habitual no momento da celebração do contrato.

Posto essa questão, a indagação pragmática seria descobrir se os Tribunais de Arbitragem institucionalizada de consumo, através de seus árbitros, estariam suficientemente preparados para proceder a esse cotejo de normas, em se tratando de litígio transfronteiriço.

Acreditamos que não. Conquanto todo o esforço legislativo europeu, numa postura eminentemente vanguardista sobre o tema, os Centros de Arbitragem ainda não estão devidamente preparados para esse tipo de demanda. Acrescente-se ainda que o próprio Centro e o árbitro podem recusar³³⁶ essa espécie de litígio, o que enfraqueceria o escopo do legislador europeu de tutelar efetivamente o consumidor.

Como iremos propor adiante³³⁷, talvez o caminho seja concentrar essa espécie de litígio em um Centro (entendemos que seria o CNIACC- O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo) capaz de resolver todas as questões transfronteiriças, aprimorando o corpo técnico e jurídico, a fim de satisfazer os anseios dos consumidores estrangeiros e, até mesmo, das empresas portuguesas aderentes.

336 Nos termos do art. 11.º-1 da lei 144/2015, são fundamentos legais de recusa de tratamento de um litígio, se estiverem previstos nos respetivos regulamentos, o consumidor não ter “tentado previamente contactar o fornecedor de bens ou prestador de serviços em questão para expor a sua reclamação e procurar resolver o assunto”, o litígio ser “supérfluo ou vexatório”, o litígio já “se encontrar pendente ou já tiver sido decidido por outra entidade de RAL ou por um tribunal judicial”, o valor do litígio estar fora dos “limites de valor predeterminados pela entidade de RAL”, o consumidor não apresentar “a reclamação à entidade de RAL dentro de um prazo previamente estabelecido, o qual não pode ser inferior a um ano a contar da data em que o consumidor tenha apresentado a reclamação ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, quando estejam em causa procedimentos de natureza voluntária”. Por sua vez, o art. 11.º-2 complementa que, “se, de acordo com as suas regras processuais, uma entidade de RAL se revelar incapaz de apreciar um litígio que lhe tenha sido apresentado, esta entidade deve facultar a ambas as partes, no prazo de 15 dias úteis a contar da data de recepção do processo de reclamação, uma explicação circunstanciada dos motivos que justificaram a não apreciação do litígio”. Sobre o tema, Cf.: CARVALHO; CARVALHO, Op. cit., 2016. pp. 13 e ss.

337 Vide a explanação do item 4.1, referente ao aspecto processual da competência territorial.

Os Centros de Arbitragem, ao tratarem essa questão, encontrarão dificuldades para comparar as leis postas (por exemplo, legislação portuguesa com a austríaca, croata ou grega), bem como a burocracia necessária³³⁸ nessa espécie de conflito. Ou seja, não se trata unicamente de analisar um diploma propriamente dito; mais que isso, trata-se de efetuar eventuais diligências (ainda que sejam *online*) através de mecanismos de cooperação, buscar maiores informações com vendedores para averiguar a veracidade de eventuais incidentes processuais, podendo, além disso, o idioma ser um entrave à parte (veremos no item 5.2).

338 Cf. TERRADAS, Op. cit., 2003. p. 162.

Capítulo 4

PROBLEMAS DA ARBITRAGEM ONLINE DE CONSUMO NOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE PORTUGAL

Como foi observado, partindo-se da análise feita dos mecanismos RAL e RLL concebidos a partir de instâncias europeias – imbricados com a sua natureza, procedimentos ou sua própria eficácia –, o objetivo declarado de favorecer o acesso à justiça para os consumidores é acompanhado com a garantia da qualidade mínima³³⁹.

Contudo, na prática, verificar-se-á adiante que há obstáculos práticos para satisfazer esse paradigma europeu, como a problemática da competência territorial em sede de litígio transfronteiriço, o idioma, o lugar da arbitragem, a realização da arbitragem online por vídeo, dentre outros.

4.1 MITIGAÇÃO DA REGRA DE COMPETÊNCIA TERRITORIAL EM SEDE DE LITÍGIO TRANSFRONTEIRIÇO DE CONSUMO

Outra linha que pretendemos trazer nesse estudo cinge-se às inovações da Plataforma de Resolução em Linha e da Lei n. 144/2015 atinentes à competência territorial aplicada à arbitragem *online* de consumo.

Na determinação do Tribunal competente para julgar os litígios provenientes dos contratos finalizados por meio eletrônico, podem emergir interesses diversos. Por um lado, os fornecedores de

339 Cf. MORENO, Op. cit., 2016. p. 205.

produtos, via de regra, têm predileção pela atribuição de competência aos tribunais dos países onde estão estabelecidos, com o fito de reduzir riscos e custos transnacionais. De outra banda, há o interesse dos adquirentes consumidores em manter a competência adstrita aos tribunais de seus respectivos domicílios, que, geralmente, são os países de destino dos produtos adquiridos.

Malgrado o avanço trazido pela União Europeia através da Plataforma Online de Resolução em Linha, pela qual se permite a resolução dos litígios em linha, os regulamentos dos Centros de Arbitragem não se adaptaram ao novo modelo, especialmente no que toca aos seus regulamentos.

Um problema decorrido da implementação da Plataforma Online de Resolução em Linha, em relevo o procedimento da arbitragem, é saber se os centros de arbitragem adequaram-se a esse novel mecanismo europeu, no que tange à competência territorial.

Explica-se. Se formos observar os regulamentos dos Centros, a maior parte deles³⁴⁰ tem como critério de competência territorial para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, o local de residência do Autor, desde que coincida com a área geográfica abrangente do Centro.

Basta observar a dicção do artigo 5, n.2, do Regulamento do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, em sua parte final, que assim dispõe: “*O Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor reside na sua área geográfica.*”.

340 Basta conferir as informações do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Algarve, CIAB-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo de Braga; CICAP-Tribunal Arbitral de Consumo de Porto; CACCRAM- Centro de Arbitragem de Conflito de Consumo da Região Autónoma da Madeira. Para tanto, Cf. respectivamente: a) <http://www.consumidoronline.pt/uploads/files/Regulamento_de_Arbitragem_do_Centro_de_Arbitragem_de_Conflitos_de_Consumo_do_Algarve_.pdf>; b) <<http://www.ciab.pt/pt/regulamentos>> c) <<http://www.cicap.pt/cicap/estatutos-e-regulamentos/>> d) <<http://www.srrh.gov-madeira.pt/ProcessodeReclama%C3%A7%C3%A3o/CasosemquepoderecorreraoCACCRAM/tabid/837/Default.aspx>>. Todas acessadas em 07 de julho de 2017.

Todavia, ao incorporar em seus regulamentos os ditames da Lei n. 144/2015, especialmente no que se refere aos conflitos transfronteiriços, o critério de competência territorial deve ser mitigado em algumas circunstâncias, mormente no que concerne aos consumidores europeus que venham a ter conflito com empresas portuguesas.

Para ilustrar, veja o caso hipotético em que um turista espanhol adquiriu, presencialmente, vários produtos na cidade do Porto em determinado estabelecimento local de pequeno porte e, ao retornar à Espanha, resolveu comprar, pela internet, mais mercadorias do mesmo estabelecimento. Ao recebê-las, constata, no entanto, que há vários defeitos. Assim, tentando resolver seu problema através da Plataforma RLL, descobre que a empresa fornecedora é aderente exclusivamente³⁴¹ ao Cicap (Centro de Arbitragem do Porto). Em tal situação, o consumidor, descobrirá, através da Plataforma de Resolução do Litígio em Linha e do próprio Centro de Arbitragem, que sua demanda não pode ser contemplada, pois não reside na área geográfica do Centro.

É dizer: em se tratando de litígios transfronteiriços, manter a competência territorial pelo fator geográfico do consumidor seria vilipendiar a razão da própria Plataforma de Resolução do Litígio em Linha ou da própria Lei n. 144/2015. Por um motivo simples: seria desprover de proteção o consumidor europeu que tenha algum problema com um fornecedor português que seja aderente tão somente a um Centro de Arbitragem em Portugal. Isto é, pelas regras vigentes, o consumidor estaria impedido de utilizar esse mecanismo de resolução de conflito.

Aqui ocorre uma ruptura na coerência dos Centros de Arbitragem. Apesar de grande parte referir-se aos conflitos transfronteiriços, a maioria³⁴² dispõe, em seus regulamentos, que o Centro é competente

341 Essa hipótese é muito frequente, tendo em vista que empresas de pequeno porte não têm filial, portanto o fato de serem aderentes a outros Centros de Arbitragem poderia implicar custos maiores.

342 Cf.: artigo 5o, n.2, dos seguintes diplomas: CIAB, CICAP, Centro de Arbitragem de Conflito de Consumo de Algarve. Respectivamente, disponíveis em: <<http://www.ciab.pt/pt/compe>

para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor reside na sua área geográfica, afrontando os ditames da Plataforma de Resolução do Litígio em Linha.

Essa contradição é patente na maioria dos Regulamentos dos Centros. Se, por um lado, adverte-se que em sede de conflito originado por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, o Centro seria somente competente quando o consumidor residir na sua área geográfica, por outro, indica-se, logo mais, que o Centro é competente para receber conflitos transfronteiriços³⁴³ resultantes da Plataforma de Resolução de Litígios em linha, fato que excluiria ou mitigaria a necessidade de residir na mesma área geográfica (no caso de consumidor estrangeiro, por exemplo). Isto porque, o conflito em linha³⁴⁴ é uma espécie de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou seja, gerando uma incongruência entre os n.2 e n.3, ambos do artigo 5º dos Regulamentos de alguns Centros de Arbitragem de Consumo.

Para esses casos, em que se trate de um conflito transnacional e o fornecedor seja uma empresa portuguesa aderente a Centros de Arbitragem situados em Portugal, propomos aquilo já aplicado no Brasil, disposto pela Lei dos Juizados Especiais Cíveis³⁴⁵ que, em se

tencias-ciab>, <<http://www.cicap.pt/cicap/estatutos-e-regulamentos/>>, <http://www.consumidoronline.pt/uploads/files/Regulamento_de_Arbitragem_do_Centro_de_Arbitragem_de_Conflitos_de_Consumo_do_Algarve_.pdf>. Todos acessados em: 18 jul. 2017.

343 Cf.: artigo 5o, n.3, dos seguintes diplomas: CIAB, CICAP, Centro de Arbitragem de Conflito de Consumo de Algarve. Respectivamente, disponíveis em: <<http://www.ciab.pt/pt/competencias-ciab>>, <<http://www.cicap.pt/cicap/estatutos-e-regulamentos/>>, <http://www.consumidoronline.pt/uploads/files/Regulamento_de_Arbitragem_do_Centro_de_Arbitragem_de_Conflitos_de_Consumo_do_Algarve_.pdf>. Todos acessados em: 18 jul. 2017.

344 Cf.: FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de Direito Civil: Contratos**. Salvador: Jus Podivm, 2016. v. 4. pp. 115 e ss. No mesmo sentido: AZEVEDO, Carlos Eduardo Mendes de. O direito de arrependimento do consumidor nas contratações eletrônicas. In: MARTINS, Guilherme Magalhães; OLIVEIRA, Amanda Flávio de (Orgs.). **Temas de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2009. pp. 101 e ss; CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. p. 133.

345 Cf.: Lei brasileira n. 9.099, de 26 de setembro de 1995 que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. “Art. 3º O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas: I – as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo; II – as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código de Processo Civil; III – a ação de despejo para uso próprio; IV – as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado

tratando de causas cíveis de menor complexidade, o consumidor pode demandar no domicílio do Réu, ou até mesmo no local onde aquele exerça atividades profissionais ou econômicas ou mantenha estabelecimento, filial, agência, sucursal ou escritório; no local onde a obrigação deveria ser satisfeita, ou seja, no lugar que lhe seja mais conveniente³⁴⁶.

Mutatis Mutandis, seria aplicar a mesma ideia nos casos de conflitos transfronteiriços de consumo. Ou seja, a solução para o critério de competência do Centro de Arbitragem seria o local de domicílio do fornecedor³⁴⁷ (o Centro que o fornecedor for aderente). Isto é, seria incoerente o consumidor ser privado de seu direito de recorrer à

no inciso I deste artigo.”

346 Cf.: Lei n. 9.099/1995. “Art. 4º É competente, para as causas previstas nesta Lei, o Juizado do foro: I – do domicílio do réu ou, a critério do autor, do local onde aquele exerça atividades profissionais ou econômicas ou mantenha estabelecimento, filial, agência, sucursal ou escritório; II – do lugar onde a obrigação deva ser satisfeita; III – do domicílio do autor ou do local do ato ou fato, nas ações para reparação de dano de qualquer natureza. Parágrafo único. Em qualquer hipótese, poderá a ação ser proposta no foro previsto no inciso I deste artigo”. Nesse sentido, Cf. a seguinte decisão: “PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE REVISÃO DE CONTRATO. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPETÊNCIA. 1. TRATANDO-SE DE AÇÃO ENVOLVENDO RELAÇÃO DE CONSUMO, É FACULTADO AO CONSUMIDOR DEMANDAR NO FORO DO PRÓPRIO DOMICÍLIO OU NO FORO DO DOMICÍLIO DO RÉU, CONSOANTE SE INFERE DAS DISPOSIÇÕES CONTIDAS NO ARTIGO 101, INCISO I, DA LEI 8.078/90. ASSIM, PROPOSTA A AÇÃO NO FORO DO DOMICÍLIO DO RÉU, NÃO PODE O MAGISTRADO, DE OFÍCIO, DECLINAR DA COMPETÊNCIA PARA O FORO DO DOMICÍLIO DO AUTOR/ CONSUMIDOR. 2. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONHECIDO E PROVIDO.” (BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Agravo de Instrumento 0015921-52.2008.807.0000. Relatora: Desembargadora Nídia Corrêa Lima. Brasília, publicado em 12 de janeiro de 2009). Cf. também: EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO REGIMENTAL NO CONFLITO DE COMPETÊNCIA. CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO COM GARANTIA DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO REVISIONAL PROPOSTA PELO CONSUMIDOR NO FORO ONDE O RÉU POSSUI FILIAL. POSSIBILIDADE. PRINCÍPIO DO JUIZ NATURAL. OMISSÃO. INEXISTÊNCIA. 1. Consoante esclarecido na decisão embargada, a jurisprudência recente desta egrégia Corte está alinhada no sentido de que, “nos casos em que o consumidor, autor da ação, elege, dentro das limitações impostas pela lei, a comarca que melhor atende seus interesses, a competência é relativa, somente podendo ser alterada caso o réu apresente exceção de incompetência (CPC, art. 112), não sendo possível sua declinação de ofício nos moldes da Súmula 33/STJ”. 2. Aos litigantes em geral é dado escolher, dentro das limitações legais, o foro onde pretendem contender, cumprindo ao réu apresentar exceção de incompetência, sob pena de vê-la prorrogada, não havendo razão para negar essa possibilidade justamente ao consumidor. 3. Embargos de declaração rejeitados. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Embargos de Declaração no Agravo Regimental no Conflito de Competência n. 125.259. Segunda seção. Relator: Ministro Raul Araújo. Brasília, julgado em 14 de agosto de 2013, publicado em 27 de agosto de 2013).

347 Fazendo um link com o direito aplicável, o consumidor poderia despreocupar-se. Mesmo não sendo o direito que está mais habitualmente ligado, o árbitro valer-se-á da noção alternativa presente no Regulamento Roma I, artigo 6, isto é, seria aplicado à lei mais favorável ao consumidor (quer seja a de sua residência habitual, quer seja daquele disposto no contrato entabulado).

arbitragem nos casos em que o fornecedor seja aderente tão somente a Centros de Arbitragem em Portugal e o consumidor resida em outro Estado-membro.

Tal incongruência pode ser observada por várias razões. Primeira, pelo próprio fato de que o desenrolar do processo de arbitragem pode efetuar-se através de troca de e-mails ou, se for o caso, utilização de Skype e videoconferências, sendo pouco relevante para esse caso perscrutar o local de residência habitual do consumidor. Como salienta com maestria a Professora Elsa Dias Oliveira³⁴⁸, local é uma palavra com pouco significado na internet.

Segunda, porque, se a empresa fornecedora for aderente ao respectivo Centro de Arbitragem de Consumo, não haveria motivos lógicos para recusar uma demanda de um autor francês, por exemplo, que adquiriu determinado produto através da internet e buscou o Centro de Arbitragem português para solver seu problema. Em outras palavras, a empresa já está predisposta a solucionar o conflito através da arbitragem e, pasmem, um fator externo (recusa do Centro de Arbitragem em virtude do domicílio do consumidor) seria elemento impeditivo para tal.

Para ilustrar tal conclusão, basta pensarmos no exemplo em que um consumidor alemão, ao adquirir, pela internet, um produto de uma empresa portuguesa, descobre que o produto está defeituoso. Ao fazer a reclamação, nota que a empresa portuguesa somente é aderente a um determinado Centro de Arbitragem em Portugal. Assim, após a abertura da reclamação e da resposta da empresa, o processo é remetido ao Centro escolhido para saber se é aceita ou não a demanda.

Sendo um problema de pequena complexidade e de fácil resolução, sem necessidade de uma ampla dilação probatória, por exemplo, caberia ao Centro recusar o litígio por motivos de competência?

Acreditamos que não. A finalidade da Resolução do Litígio em Linha é, em sentido harmônico, resolver os problemas dos

348 Cf.: OLIVEIRA, Op. cit., 2002. p. 169.

consumidores europeus. Pensar de outra forma seria não aplicar a Plataforma da Resolução do Litígio em Linha em caso de conflitos transfronteiriços, desprotegendo esses consumidores europeus não residentes em Portugal.

Por outro lado, suponhamos que um consumidor estrangeiro, ao adquirir um produto de uma empresa portuguesa, seja cientificado de que a empresa portuguesa tem adesão plena³⁴⁹ a vários³⁵⁰ Centros de Arbitragem de conflitos de consumo em Portugal. Partindo do pressuposto de que os Centros de Arbitragem aceitassem esse litígio, indaga-se: existe alguma predileção de um Centro a outro? Qual o efeito decorrente dessa escolha perante os outros Centros de Arbitragem?

Para responder a essa questão, é de bom alvitre fixar uma premissa que interessa a qualquer consumidor: o fator econômico. Como se sabe, o legislador português não resolveu um problema de alguns anos³⁵¹ atinente à arbitragem de consumo: a acessibilidade aos Centros através da harmonização das taxas de utilização³⁵² dos centros de arbitragem³⁵³, permanecendo os diferentes valores de taxas de acesso

349 O Professor Jorge Morais Carvalho entende que no caso da adesão plena, a qualificação como proposta contratual implica que o consumidor tem o direito potestativo de aceitar a proposta de convenção de arbitragem e, posteriormente, o direito potestativo (decorrente do contrato) de submeter o seu litígio a arbitragem. Isto é, a empresa não pode impedir a celebração da convenção de arbitragem nem, consequentemente, impedir que o consumidor recorra à arbitragem. Cf.: CARVALHO; CARVALHO, Op. cit., 2016. p. 9.

350 Note-se que, na prática, é isso que ocorre com a maior parte das médias e grandes empresas que estão situadas por todo território português. Para tanto, basta comparar a lista das empresas signatárias à adesão plena nos Centros de Arbitragem em Portugal e verificar a informação coletada. Cf.: CICAP, disponível em <<http://www.cicap.pt/cicap/adesao-plena/>>. Acesso em: 13 nov. 2017; CACCDC, disponível em: <<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/lista-aderentes>>. Acesso em: 13 nov. 2017; TRIAVE, disponível em: <<http://www.triave.pt/index.php/adesoes-pletas?id=105>>. Acesso em: 13 nov. 2017.

351 Em Portugal, uma das características do sistema de resolução alternativa de litígios de consumo foi a gratuidade, como forma de estimular o recurso a estes procedimentos pelos consumidores. No entanto, algumas entidades de resolução alternativa de litígios introduziram recentemente taxas de mediação e de arbitragem.

352 É importante fazer um adendo sobre a acessibilidade, vez que os procedimentos são gratuitos ou disponíveis ao pagamento de taxas reduzidas ao consumidor. Por exemplo, a taxa de utilização de serviços pelo consumidor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa varia até 40 euros, já do Centro de Arbitragem de Algarve, de 10 a 50 euros. Por sua vez, o Centro de Arbitragem de Coimbra é gratuito. A própria Directiva RAL não trouxe solução para o tema.

353 Cf.: artigo 10º, n.3 da Lei n. 144/2015. A Lei determina que estes procedimentos são “gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido”. Assim, caberá às entidades de resolução alternativa de litígios optar entre a gratuidade ou a fixação de taxas reduzidas.

para cada Centro. É difícil compreender que o mesmo litígio, com valor e objeto idênticos, esteja sujeito a diferentes taxas e pelos diversos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Perdeu o legislador, portanto, a oportunidade de adotar um parâmetro³⁵⁴ ou um limite máximo do valor a ser cobrado ao consumidor.

Só para se ter uma ideia, a Lei espanhola 7/2017, publicada 2 de novembro, incorpora a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, dispõe, em seu artigo 11³⁵⁵, que não haverá custos³⁵⁶ ao consumidor no que diz respeito ao procedimento de cada Junta Arbitral de Consumo espanhola.

Em suas razões, notadamente em seu preâmbulo, expõe-se que a Directiva somente estabeleceu, quanto aos empresários, que não há estipulação mínima nem máxima em referência aos custos, devendo eles ser estipulados pelas entidades de resolução alternativa.

Tal questão assume uma importância significativa em Portugal,

354 Há quem entenda, de forma diversa da aqui proposta, que é necessário assegurar a proporcionalidade entre a taxa aplicável e o valor do litígio. Isto é, entende-se que as taxas cobradas aos consumidores podem atingir somatória elevada. Nesse sentido, o Professor Graham Ross entende que "(...)To consider that the ADR solutions should be free or at nominal cost to the consumer appears to make the mistake of assuming that consumer transactions must be low value. Whilst of course this is the case for the majority of consumer transactions, i.e. those entered into other than for the purpose of a trade, business or occupation, the definition does not exclude transactions of high value. For example, cars, expensive kitchen equipment or furnishings, high cost designer clothing or works of art etc. Many such transactions would justify incurring an ADR charge in excess of what the legislation is likely to anticipate as 'low cost' (...)". ROSS, Graham. The possible unintended consequences of the European Directive on Alternative Dispute Resolution and the regulation on Online Dispute Resolution. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**. Florianópolis, n. 10, pp. 206-221, 2014, pp. 217 e ss.

355 Cf.: artigo 11, da Lei espanhola 7/2017. "(...)Artículo 11. Coste de los procedimientos. Los procedimientos deben ser gratuitos para los consumidores.(...)"

356 Tal questão já era denotada pelo Decreto Real espanhol 636/1993, de 3 de maio, que regulava o sistema arbitral de consumo, e, em seu artigo 10, preconizava: "Artículo 10. 1. El procedimiento arbitral de consumo comenzará con la designación del colegio arbitral. ajustándose en todo caso a lo dispuesto en este Real Decreto. con sujeción a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad." Nesse sentido, o Professor Carlos Juan Maluquer de Motes explicava que vigorava o *principio de gratuidad, al determinarse que el procedimiento resulta totalmente gratuito para el consumidor o usuario, sin que deba abonar cantidad alguna en ningún momento*. Cf.: MOTES, Carlos Juan Maluquer de. La Solución extrajudicial de los conflictos: Códigos de Conducta y Arbitraje Electrónico. In: VIÑALS, Immaculada Barral (COORD.). **La Regulación del Comercio Electrónico**. Madrid: Dykinson, 2003. p. 124. No mesmo sentido: LAGO, José Manuel Busto; LATA, Natalia Álvarez; LÓPEZ, Fernando Peña. **Reclamaciones de consumo: Derecho de Consumo desde la perspectiva del consumidor**. [s.l.]: Aranzadi / Thomson Reuters, 2010. p.p. 332 e ss.

tendo em conta a crescente notoriedade das entidades RAL junto aos consumidores, pelo que é expectável um aumento considerável do número de reclamações recebidas.

Retomemos a nossa lógica. Apesar de a diferença de valores das taxas ser pequena, há Centros de Arbitragem gratuitos que, a nosso entender, natural e muito provavelmente seriam escolhidos pelo consumidor, se tivesse como optar. Haveria, possivelmente, preterição de um Centro de Arbitragem pelo outro, uma vez que um seria gratuito e outro, com taxa.

Aqui criaríamos outro problema possível: a concentração de processos dessa monta (conflitos transnacionais provenientes de contratação realizada através da internet, por consumidor estrangeiro e fornecedor português) em determinado Centro de Arbitragem (gratuito, como o Centro de Arbitragem de Coimbra), fato que poderia prejudicar o acesso presencial de consumidores daquela região.

Esses diversos fatores (divergência de taxas de acesso pelo consumidor ao utilizar o Centro de Arbitragem, possíveis dificuldades de interlocução com o consumidor e o fornecedor, possibilidade de recusa de um determinado Centro aderente, diferenças de procedimentos internos entre os Centros) levam-nos a concluir que, se tratarmos de conflitos transfronteiriços, a solução seria centralizar as demandas em um único Centro, possivelmente o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo CNIACC³⁵⁷, já detentor de competência territorial residual e de expressa competência internacional³⁵⁸ para resolução de conflitos.

357 O CNIACC – O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo é o Centro de competência supletiva. Note-se que, diferentemente dos outros Centros de Arbitragem, no artigo 14º, n. 7, do Regulamento do CNIACC já há previsão de realização de audiência por videoconferência, indicando que já há experiência para solução de conflitos à distância. Vide o site do Centro, disponível em <<http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2017. Desde 2001, o CNIACC resolve grande parte de seus litígios através do meio eletrônico, o que garante papel precursor da ideia da Plataforma de Resolução do Litígio Online em Portugal.

358 Diferentemente dos outros Centros de Arbitragem, o CNIACC possui expressamente o título, em seu artigo 5º, a disposição à Competência Internacional, disponível em: <<http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2017.

Desponta claro, pois, que, para os problemas advindos de conflitos transfronteiriços de consumidores estrangeiros com empresas portuguesas aderentes unicamente aos Centros de Arbitragem de Portugal que busquem a Plataforma da Resolução dos Litígios em Linha, ou até mesmo diretamente os Centros de Arbitragem, a solução seria avocar a responsabilidade de julgamento desse tipo de conflito para o Centro único com maior experiência³⁵⁹, o CNIACC.

Ademais, de forma reflexa, o problema da harmonização das taxas seria resolvido por consequência, visto como não haveria qualquer diferença de custos para o acesso aos consumidores, harmonizando os valores de forma única.

De outro ângulo, caso se entenda que o CNIACC não seja o único Centro competente para conflitos transnacionais resultantes de consumidor estrangeiro e fornecedor português e, tendo a empresa aderido plenamente a mais um Centro de Arbitragem, o consumidor estrangeiro poderá escolher o Centro que lhe fosse mais conveniente.

Sobre esse último aspecto, o consumidor faria seu juízo de valor, isto é, sopesaria quais os instrumentos procedimentais disponíveis em cada Centro (averiguar se há serviço de Skype para eventuais audiências em linha, comparação das taxas de acesso entre os Centros, experiência dos árbitros julgadores, dentre outros) para decidir por qual lhe seria mais conveniente.

Pensar de forma diversa, ou seja, permitir a cobrança pode operar de maneira dissuasória, especialmente a que toca as causas de baixo valor.

Em conclusão: seja pela hipótese de centralização de um único centro competente, seja pela escolha do consumidor quando da hipótese de existir mais de um centro competente (no caso de o fornecedor ser aderente a mais de um Centro), a atribuição de competência territorial em sede de conflito transfronteiriço de consumo deve ser, no

359 Como já mencionamos, acreditamos ser o CNIACC o centro mais apropriado, não somente por ter competência residual, mas também pelo número expressivo de resolução de litígios dispostos em seu site (<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>).

mínimo, mitigada.

4.2 O IDIOMA

A acessibilidade do idioma sempre foi uma barreira³⁶⁰ no comércio transfronteiriço e na resolução de litígios *online*, notadamente pela diversidade de línguas existentes no continente europeu, o que, por vezes, acaba por prejudicar a parte que não detém o domínio do idioma.

Mais que isso: a dificuldade de traduzir *standards terms*³⁶¹ de cada ordenamento local para outros idiomas pode prejudicar a interpretação e sua função teleológica. Sobre o tema, na reunião em dezembro de 2010³⁶², o Grupo de Estudo III da UNCITRAL já previa os obstáculos e algum tipo de avanço nas relações entre consumidores e fornecedores, da seguinte forma: “(...) *At its previous meeting in December 2010 in Vienna Working Group III had noted that the language barrier was a significant challenge to addressing this issue that would prevent businesses and consumer from effectively communicating with each other although progress has been made in this area.*(...)”

Atenta a esse quesito, a União Europeia foi além, criando a ferramenta de tradução *online* e automática. Na prática, os consumidores e os comerciantes podem optar por qualquer uma das línguas oficiais da UE para interagirem com a plataforma (por exemplo, para apresentarem as respetivas queixas e receberem notificações). Além disso, para efeitos de comunicação sob a forma de texto livre, a

360 O Professor Pablo Cortez explica que sempre a língua escolhida nas disputas é preferencialmente o inglês, apesar de não ser a melhor solução. Cf.: CORTÉS, Op. cit., 2011. p. 58. “Currently most existing ODR services use only the English language, which can be another difficulty in expressing accurate information and avoiding miscommunications.(...)”. Mais enfático foi o Professor Christopher Hodges, ao aduzir que a língua é o maior problema no comércio transfronteiriço. Cf.: HODGES, Christopher; BENÖHR, Iris; CREUTZFELDT, Naomi. **Consumer ADR in Europe**. London: Hart Publishing Ltd, 2012. p. 438.

361 Sobre o tema, o Professor Cristian Teeg-Flesner aborda da seguinte forma: “There would have been other practical problems, such as difficulties associated with translating standard terms into the different EU languages, variations in national default rules in the various domestic laws and variations in the way standard terms are interpreted.” Cf.: TWIGG-FLESNER, Op. cit., 2012. p. 47. Na mesma linha, Cf.: WHITTAKER, Simon. On the development of European Standard Contract Terms. **European Review of Contract Law**. Berlim, v. 2, n. 1, pp. 51-76, 2006. pp. 55 e ss.

362 Sobre o tema, Cf.: DUCA; RULE; LOEBL, Op. cit., 2012. p. 83.

ferramenta encontra-se disponível aos consumidores e comerciantes, de forma gratuita.

Na prática, o consumidor, ao apresentar a queixa, pode fazê-lo em sua língua nativa, com todas as informações necessárias devidamente preenchidas³⁶³. Tais informações devem ser suficientes, sob pena de a queixa ser descartada após 6 meses de sua abertura³⁶⁴.

A Plataforma *online* recebe a queixa e, através da ferramenta de tradução simultânea em 23 línguas oficiais da União Europeia, traduz para a língua do fornecedor cadastrada³⁶⁵.

Nada obstante, a Plataforma só resolve as diferenças linguísticas em sua primeira etapa, remanescendo as demais quando do envio para os Centros competentes. Explica-se. A obrigatoriedade de tradução do idioma refere-se tão somente ao formulário de queixa³⁶⁶, ou seja, o processo real de resolução de litígios será conduzido no idioma que a entidade ADR escolher ou disponibilizar, sendo, portanto, uma verdadeira limitação³⁶⁷ aos desafios das disputas multilíngues.

Por certo, a tradução acaba por não contemplar muitas vezes as peculiaridades do caso, quer seja pela diferença linguística de cada país ou, até mesmo, pelas vicissitudes de operacionalizar³⁶⁸ a tradução pela Plataforma.

No caso, como já foi tratado, outras dificuldades de idioma podem existir, como, por exemplo, em eventual dilação probatória,

363 Vide Regulamento 524/2013, artigo 9º.

364 Vide artigo 2º, do Regulamento de Execução 1051/2015.

365 O Professor Colin Rule, já apontava que a tradução literal em sede de ODR não é, muitas vezes, a adequada e suficiente. Cf.: RULE, Op. cit., 2002. pp. 236 e 237.

366 Cf.: artigo 9, n.3 e n.4, e 6, n.1, do Regulamento 524/2013.

367 Tal limitação é apontada pela doutrina espanhola, nos seguintes termos: "(...)En este sentido, la traducción del formulario electrónico puede ayudar a las partes en un proceso transfronterizo donde sea necesario la comunicación en un idioma desconocido. Sin embargo, ello no soluciona la falta de traducción de los hechos que cada parte tenga en convenir, facturas u otros eventuales documentos que las partes presenten.(...)". Cf.: SUQUET, Op. cit., 2016. p. 255.

368 No mesmo sentido, Cf.: VIANA, Fernando; ANDRADE, Francisco; NOVAIS, Francisco. Resolução de conflitos de consumo em linha em Portugal e na União Europeia: A plataforma europeia de resolução de conflitos em linha (RLL). *Scientia Iuridica*. Minho, v. 65, n. 341, pp. 207-240, 2016. p. 240.

oitiva de testemunhas de forma eletrônica, sem contar na própria interpretação do contrato objeto da reclamação (aspecto material). Sobre este último aspecto, apesar de a Plataforma ter um mecanismo de tradução simultâneo, o fato é que os documentos que forem apreciados para o julgamento do caso, em idioma nativo, provavelmente, podem ser elemento inibidor para solução do imbróglio.

Vale enfatizar as recomendações dispostas pela International Dispute Resolution Procedures³⁶⁹, no seguinte sentido: "(...) *The tribunal may order that any documents delivered in another language shall be accompanied by a translation into the language(s) of the arbitration(...)*". Ou seja, poderia ser um fator inibidor de potenciais demandas transfronteiriças ajuizadas por consumidores.

Para piorar, há ainda Centros de Arbitragem³⁷⁰ portugueses que indicam, em seu sítio eletrônico, que o idioma dos procedimentos a serem feitos é a língua portuguesa, fato que, per si, afrontaria a própria finalidade da Diretiva europeia.

Com efeito, a recusa do litígio em virtude da dificuldade linguística por parte do Centro de Arbitragem de Consumo institucionalizado, quando o mesmo se refere à causa de pequena complexidade, vai de encontro à *men legis* da Directiva 524/2013, Regulamento 524/2013, e até mesmo à Lei n. 144/2015, vez que visa dirimir os conflitos com maior agilidade.

Por último, a doutrina espanhola³⁷¹ sugere que a Plataforma disponha de elementos que facilitem o acesso do consumidor, ou melhor, "*teniendo en cuenta estos aspectos, la plataforma podría, inicialmente, implementar un texto de preguntas frecuentes (FAQs) o un glosario de términos en diferentes idiomas, antes de implementar otros elementos*

369 Cf.: INTERNATIONAL CETNRE FOR DISPUTE RESOLUTION. International Dispute Resolution Procedures (Including Mediation and Arbitration Rules) Rules Amended and Effective June 1, 2014 Fee Schedule Amended and Effective July 1, 2016. Disponível em: < https://www.adr.org/sites/default/files/ICDR%20Rules_0.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2018.

370 Nesse sentido, Cf. o site do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, na seção informações úteis, disponível em: < <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/informacoes-uteis>>. Acesso em: 24 out. 2017.

371 Cf.: SUQUET, Op. cit., 2016. pp. 255 e ss.

más complejos como las ontologías.”

4.3 O LUGAR DA ARBITRAGEM

De plano, é mister salientar que o lugar da arbitragem não deve ser confundido com o lugar onde fisicamente se praticam atos processuais arbitrais³⁷², que, aliás, pode ser diverso por conveniências das partes e de seus advogados, dos árbitros ou até de testemunhas. Na verdade, o lugar da arbitragem refere-se à indicação pelas partes do lugar físico onde se estabelecerá a sede jurídica ou domicílio da arbitragem³⁷³.

Nesse contexto, a relevância do lugar da arbitragem radica-se no sentido de que pode servir como ponto de interseção, em caso de conflitos de lei com o objeto, para determinar a lei processual e material³⁷⁴ a ser aplicada no procedimento arbitral. Ademais, a ordem pública e outras leis territoriais cogentes são fixadas em função da sede da arbitragem³⁷⁵.

Do mesmo modo, o lugar da arbitragem tem importância com seu eventual inadimplemento, isto é, com relação à jurisdição do tribunal frente ao qual se solicitará o reconhecimento e execução forçados da sentença arbitral ou, até mesmo, sua anulação³⁷⁶. Ou seja, é extremamente relevante no que toca à aplicação espacial das leis de arbitragem, atendendo ao princípio da territorialidade³⁷⁷.

372 A doutrina anglo-americana distingue a sede do Tribunal arbitral (seat) e os locais de reunião do tribunal arbitral (venues). Cf.: WANG, Faye Fangfei. **Law of Electronic Commercial Transactions: Contemporary issues in the EU, US and China**. New York: Routledge, 2014. pp. 33 e ss.

373 TORREALBA, Jose Luis Borgoño. Arbitraje Comercial Internacional Online. **Anuario de Derecho Internacional**. Navarra, n. XXIII, pp. 247 – 278, 2007.

374 Cf.: MANEVY, Isabelle. **Online Dispute Resolution: what future?** Paris: Université de Paris, 2001. Disponível em: <http://www.ombuds.org/cyberweek2002/manevy_odr01.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2017.

375 Cf.: CORDEIRO, António Menezes, Op. cit., 2017. pp. 310 e ss.

376 Sobre o tema, Cf. o seguinte excerto: “(...) Deciding the ‘ seat ’ is important because it determines some procedure rules governing arbitration, the potential involvement of some national courts and the nationality of arbitral awards for the purpose of enforcement (...)”, extraído de TANG, Op. cit., 2007. No mesmo sentido: LANIER, Tiffany. Where on earth does Cyber-Arbitration occur? International review of arbitral awards rendered online. *ILSA Journal of International & Comparative Law*. Ft. Lauderdale, v. 7, n. 1, pp. 1-14, 2000.

377 Sobre o tema, vide artigo 61 da LAV.

Insculpido no artigo 61 da LAV, tal princípio atina-se à delimitação da esfera de aplicação espacial das disposições presentes na referida lei, à qual estão suscetíveis todas as arbitragens que tenham lugar em território nacional (quer tenham caráter interno, quer sejam internacionais), bem como o reconhecimento e a execução em Portugal de sentenças proferidas em arbitragens decorridas no estrangeiro³⁷⁸.

Atenta-se ainda que, em sede de arbitragem internacional³⁷⁹, a designação do lugar da arbitragem define a escolha da *lex arbitri*, a qual regulamentará, salvo disposição em contrário, a validade substantiva, a interpretação e o âmbito subjetivo e objetivo da convenção de arbitragem³⁸⁰.

Na prática, a sede de arbitragem deve atender ao lugar que as partes já tinham designado como tal³⁸¹, seja de forma expressa ou tácita. Na falta de escolha, a designação pode ser resultante de um regulamento de arbitragem emanado pelo Tribunal Arbitral³⁸². Na falta de acordo das partes, a escolha é realizada pelo tribunal arbitral, devendo atender às circunstâncias do caso, incluindo a conveniência das partes³⁸³.

Há ainda quem entenda³⁸⁴ que o local da arbitragem virtual pode ser: a) o local previamente estipulado entre as partes; b) o local do servidor do computador que detém a Plataforma de Arbitragem virtual; c) local do domicílio do provedor da Online Dispute

378 Ainda sobre o tema, o professor Dário Moura Vicente salienta que a lei portuguesa excluiu a admissibilidade de arbitragens deslocalizadas, subtraídas a qualquer sistema jurídico, em território nacional português. Cf.: VICENTE, Dário Moura et al. **Lei da Arbitragem Voluntária Anotada**. Coimbra: Almedina, 2017. pp. 183 e ss.

379 Sobre o tema, o professor Manuel Pereira Barrocas entende que, na arbitragem internacional, é mais conveniente a utilização da arbitragem institucionalizada, devido às dificuldades que podem surgir na nomeação de árbitros. Sobre o tema, Cf.: BARROCAS, Op. cit., 2013. pp. 93 e 94.

380 Cf.: CAMELO, António Sampaio. A condução do processo arbitral: Comentário aos artigos 30 a 38 da Lei de Arbitragem Voluntária. **Revista dos Advogados**. Lisboa, v. 73, n. 2-3, pp. 669-742, 2013.

381 Cf.: Ibid., pp. 687 e ss.

382 Artigo 31, n.1, da LAV.

383 Anteriormente já tratado pela Lei Modelo UNCITRAL sobre arbitragem internacional, em seu artigo 20, n.1.

384 Cf. nesse sentido: LANIER, Op. cit., 2000Where; TANG, Op. cit., 2007. Nesse mesmo viés: WANG, Op. cit., 2010. pp. 158 e ss.

Resolution; d) determinado pelo Tribunal Arbitral.

Feitas essas breves considerações acerca do local da arbitragem, cumpre dizer que a nova lei de arbitragem³⁸⁵ portuguesa trouxe, de forma mais clara, que a escolha das regras de processo e do lugar da arbitragem pode decorrer da adoção de um regulamento de arbitragem de instituição³⁸⁶ regulamentada a organizar arbitragens.

Assim, nos casos em que o litígio for encaminhado aos Regulamentos dos Centros de Arbitragem de Consumo em Portugal, o lugar da arbitragem estaria automaticamente pré-determinado, remetendo-se à própria sede³⁸⁷ do Centro de Arbitragem escolhido.

Impende assinalar que talvez a principal decorrência jurídica da seleção pelas partes de um determinado lugar para sede da arbitragem seja que a lei interna de arbitragem do local indicado como sede da arbitragem, alcunhada também como *lex arbitri* — e que não se confunde com a lei material aplicável ao mérito da controvérsia —, será, assim, a lei processual que regerá o procedimento arbitral no preenchimento de eventuais lacunas do Regulamento do Centro de Arbitragem escolhido pelas partes³⁸⁸.

Nesse contexto, a escolha do lugar da arbitragem remete-se a um problema transversal: o eventual direcionamento de competência territorial para um determinado Tribunal, na hipótese comum em que, em se tratando de litígio transfronteiriço de consumo, o

385 A antiga LAV de 1986 referia-se expressamente no seu artigo 15, n.2.

386 A criação dos Centros de Arbitragem institucionalizadas é controlado pelo Ministério da Justiça, uma vez que a proliferação desregrada poderia fomentar a descredibilização da arbitragem. Vide: VICENTE et al. Op. cit., 2017. pp. 184 e ss. Cf. também artigos 36, n.s 6 e 7, 62, n.s 1 e 2 da LAV.

387 Nesse sentido, Cf. o artigo 9o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Lisboa, disponível em: <<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/index.php>>. Acesso em: 24 out. 2017. O professor Menezes Cordeiro entende que as partes podem escolher diretamente ou por remissão à arbitragem institucionalizada, do qual resulte, depois, ou a sede ou o modo de determinação. Cf.: CORDEIRO, op. cit., 2017. p. 312. Na mesma senda, na Espanha, entende-se que o lugar da arbitragem “(...) es aquél en el que tenga su sede la Junta Arbitral de Consumo o la delegación territorial de la Junta Arbitral competente para conocer el procedimiento, salvo que en el laudo dictado figure un lugar distinto, en cuyo caso se entenderá como lugar de celebración del arbitraje aquél en el que se hubiera dictado el laudo(...)”. Cf.: LAGO; LATA; LÓPEZ, Op. cit., 2010. pp. 33 e ss.

388 Cf. ideia já desenvolvida em: OLIVEIRA, Pedro Alberto Costa Braga de. Escolha de sede de Arbitragem Internacional. **Direito e Justiça**. Brasília, 2008.

fornecedor português possuir adesão plena a mais de um Centro de Arbitragem.

Explica-se. Nessa hipótese aventada, o fornecedor poderia direcionar os litígios para um determinado Centro de Arbitragem que, finalmente, acarretaria na predileção por determinado Tribunal Cível que estiver vinculado àquela demanda, se eventualmente for instado a se manifestar.

Para tanto, basta imaginar a seguinte hipótese: o fornecedor português é aderente ao Centro de Arbitragem de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto e ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. Acionado por consumidores pela Plataforma Online de Resolução de Litígio em Linha, direciona todos os conflitos transfronteiriços (com anuência do consumidor, já que pouco importa qual Centro que venha a ser escolhido, o que interessa é resolver o imbróglio) para o Centro de Arbitragem do Porto. Assim, eventuais problemas de execução ou nulidade de sentença estariam sob a alçada do Tribunal competente territorialmente.

Ou seja, o que observaria seria um velado direcionamento da competência para um determinado Tribunal, sendo eventualmente acionado, fundamentado na anuência do consumidor, que não teria outra alternativa senão acordar com o Centro escolhido pelo profissional a fim de ver sua demanda resolvida.

As razões poderiam ser as mais diversas: seja porque, eventualmente, quando instado, o Tribunal cível competente possua taxas mais reduzidas; seja para dificultar que o consumidor ajuíze demanda tendo em vista a localização geográfica do Tribunal, ou, até mesmo, por estudos estatísticos que demonstrem ser aquele Tribunal mais favorável aos anseios do fornecedor.

Assim, como já foi defendido, em sede de conflito transfronteiriço o ideal seria que um Centro único de Arbitragem fosse competente, o CNIACC, por exemplo, não somente para evitar esse tipo de conduta por parte dos fornecedores e garantir uma isonomia

de jurisdição, assim como pelos motivos já citados, especialmente pela harmonização de taxas e pelo know-how já existente desse Centro residual.

4.4 AUDIÊNCIA ARBITRAL POR VIDEOCONFERÊNCIA

A audiência arbitral realizada por videoconferência tem sido um instrumento útil mormente quando se refere a situações transfronteiras que envolvam várias partes domiciliadas em Estados-membros distintos, por simplificar a comunicação entre elas. Esses proveitos do uso da videoconferência foram há muito reconhecidos pela União Europeia, que a fomentou, nomeadamente, na obtenção de provas em matéria civil e comercial a nível transfronteiras³⁸⁹ e no processo europeu para ações de pequeno montante³⁹⁰, e regulamentou procedimentos para a sua utilização em processos penais³⁹¹.

A legislação mais recente que dispõe acerca da utilização de audiência por videoconferência nos Tribunais europeus está expressamente disposta no Regulamento (UE) 2015/2421, que estabeleceu um processo europeu para ações de pequeno montante e criou um procedimento europeu de injunção de pagamento. As novas regras em vigor a partir do ano de 2017 no âmbito dos litígios jurídicos transfronteiriços permitiram, expressamente, que uma parte, quando for ouvida numa audiência, possa solicitar a utilização de tecnologia de videoconferência³⁹² onde esse serviço esteja disponível

389 Cf.: Regulamento (CE) n.º 1206/2001 do Conselho, de 28 de maio de 2001, relativo à cooperação entre os tribunais dos Estados-Membros no domínio da obtenção de provas em matéria civil ou comercial (JO L 174 de 27.6.2001, p. 1). Disponível em: <<http://www.dgpi.mj.pt/sections/relacoes-internacionais/anexos/reg-1206-2001-obtencao/>>. Acesso em 04 mar. 2018.

390 Cf.: o antigo Regulamento (CE) n.º 861/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de julho de 2007, que estabelece um processo europeu para ações de pequeno montante (JO L 199 de 31.7.2007, p. 1) e hoje o Regulamento (UE) 2015/2421. Disponível em: <<http://www.dgpi.mj.pt/sections/relacoes-internacionais/anexos/regulamento-ce-n-861/>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

391 Cf.: Convenção de 29 de maio de 2000 relativa ao auxílio judiciário mútuo em matéria penal entre os Estados-Membros da União Europeia. Disponível em: <[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:32000F0712\(02\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:32000F0712(02))>. Acesso em: 04 mar. 2018.

392 Cf.: Regulamento (UE) 2015/2421 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro de 2015 que altera o Regulamento (CE) n.º 861/2007 que estabelece um processo europeu para ações de pequeno montante e o Regulamento (CE) n.º 1896/2006 que cria um procedimento europeu de injunção de pagamento, em seu artigo 8.º, n.º 1. “Caso a audiência seja consi-

e onde a presença física seja desproporcionalmente dispendiosa em relação à reclamação.

Insta sublinhar, também, que, para o julgador, a utilização de videoconferência permite a captura de som e imagem por meio eletrônico. Isto é, o julgador pode assistir, quantas vezes entender necessário, à intervenção das partes e das testemunhas, fato que, *per se*, garante maior sobriedade³⁹³ na elaboração da decisão.

Nos Estados Unidos, a utilização de tecnologia em audiências está expressamente prevista no Federal Rules Of Civil Procedure³⁹⁴ que, em seu artigo 43, a, quando da previsão de oitiva de testemunhas, menciona que “(..) *For good cause in compelling circumstances and with appropriate safeguards, the court may permit testimony in open court by contemporaneous transmission from a different location. (...)*”. Por sua vez, a Corte Federal Australiana também prevê a realização de videoconferência, uma vez sopesados os seguintes fatores³⁹⁵: “(..) *a) the availability of equipment and facilities at the relevant locations; b) the quality of picture and sound depending on the available equipment and transmission speed or bandwidth; c) the nature of the facilities at each site; d) the extent of documentation which might need to be viewed; e) time differences between the different locations; (...)*” dentre outras.

Ao passo que os legisladores europeu e português objetivaram resolver os litígios em linha, notadamente pela arbitragem, não houve adequação normativa³⁹⁶ por parte dos Centros de Arbitragem de con-

derada necessária, de acordo com o artigo 5º, nº 1-A, é realizada recorrendo a uma tecnologia de comunicação à distância adequada, como a videoconferência ou a teleconferência, à disposição do órgão jurisdicional, salvo se a sua utilização, tendo em conta as circunstâncias específicas do caso, não for adequada para assegurar a tramitação equitativa do processo”. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2421>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

393 Sobre o tema, Cf.: SCHULTZ, Thomas. **Information technology and arbitration: A practitioner's guide**. Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International, 2008. p. 55.

394 Cf.: ESTADOS UNIDOS. **Federal Rules Of Civil Procedure**. Washington, 2018. Disponível em: <http://www.uscourts.gov/sites/default/files/civil-rules-procedure-dec2017_0.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2018.

395 Cf.: AUSTRALIA Federal Court of Australia. **Videoconferencing Rules**. Disponível em: <http://www.fedcourt.gov.au/services/videoconferencing-guide#_ftnref1>. Acesso em: 10 fev. 2018.

396 Para se ter uma ideia no direito comparado, a CIETAC- China International Economic and

sumo de Portugal no que concerne à arbitragem online, em especial às audiências por videoconferência.

Note-se que, nos diplomas³⁹⁷ dos Centros, não há qualquer menção referente à realização de audiência através de videoconferência³⁹⁸ ou quaisquer outras diligências que deverão ser efetuadas de forma online.

Afora isso, a lacuna ainda é evidente quando se observar a necessidade de oitiva de testemunhas. Veja que os Centros de arbitragem dispõem sobre o tema: *“Artigo 14, n.7- As testemunhas indicadas pelas partes não são notificadas pelo Centro, sendo da responsabilidade das partes garantir a sua presença na audiência.”* Ora, por se tratar de procedimento tecnológico no mínimo peculiar, em que a testemunha vai acessar um hiperlink e participar de uma audiência através de videoconferência, caberia ao Centro de Arbitragem exercer a função de notificá-lo, explicando o passo a passo de como acessar o sistema, sob pena de se ver sucumbido o direito de a parte utilizar sua testemunha como meio de prova.

Além desses, há outros dispositivos sobre a audiência arbitral que perdem a função ou até mesmo estão desatualizados, como aquele, por exemplo, em que *“as audiências são realizadas na sede do*

Trade Arbitration Commission promulgou a “Online Arbitration Rule’s” em 2009, atualizada recentemente em 2015. As regras foram destinadas a disputas decorrentes de transações econômicas e comerciais de natureza contratual ou extracontratual. Além disso, aplicam-se à resolução de disputas de comércio eletrônico e também podem ser aplicadas à resolução de outras disputas econômicas e comerciais mediante acordo das partes. Sobre o tema, Cf.: WANG, Op. cit., 2017. pp. 200 e ss.

397 Vide nota 349.

398 A definição de videoconferência é sintetizada pela Professora Gabrielle Kaufman-Kohler da seguinte forma: “(...)Videoconferencing (sometimes known as a «video teleconference») is an IT-based solution that enables meetings among persons using both telephony and closed circuit television technologies simultaneously. It allows two or more participants located in different places to communicate with almost no consideration for geographic distance, sharing images, sound, and possibly software applications.(...)”. Cf.: KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. The use of information technology in arbitration. **Jusletter**. n. 5, pp. 1-127, 2005. p. 68. Sobre o uso da videoconferência, Cf.: “(...)Video conferencing is already used frequently in international arbitration, not only for preliminary meetings, but also to take testimonial evidence and hear oral arguments. Thanks to the Internet, it has become widespread and reduced costs dramatically. In this case, the human factor is the obstacle, and it should not be taken lightly because an atmosphere of trust is often established at in-person meetings. (...)”. Cf.: BENYEKHFLEF; GÉLINAS, Op. cit., 2005. pp. 72 e ss.

*Centro ou noutra local a designar por este*³⁹⁹”, sendo que, na prática, a audiência é realizada online.

Ademais, em nenhum momento os Regulamentos dos Centros de Arbitragem tratam de um fenômeno corriqueiro no meio virtual: a interrupção da conexão da internet. Se partirmos do pressuposto de que houve uma ruptura da oitiva de uma testemunha, deve a parte que a arrolou ficar prejudicada? A audiência é remarcada somente para ouvir essa testemunha, mobilizando todo o aparato humano (partes, árbitro, gastos com tecnologia) com fins de satisfazer o direito da parte?

De fato, são questões não raras de acontecer, provenientes do comércio eletrônico, e que não foram regulamentadas pelos Centros de Arbitragem portugueses, fato que pode causar insegurança jurídica⁴⁰⁰ para as partes.

Com efeito, as demandas transfronteiriças de consumo, se apresentadas ao Centros de Arbitragem, vão cingir-se, a maior parte das vezes, às demandas de menor complexidade que exigem tão somente prova testemunhal ou documental. Explica-se. Imagine um consumidor alemão que adquiriu, através da internet, um piano com defeito, de um profissional situado em Portugal. Através da Plataforma de Resolução de Litígio em Linha, designaram o Centro de Arbitragem de Lisboa para resolver o litígio. Ato contínuo, na audiência virtual, a parte autora requer a realização de uma perícia técnica para comprovar o defeito do produto adquirido. Assim, o árbitro requer o envio do produto adquirido para Portugal, a fim de que se realize perícia adequada ou até mesmo pela necessidade do árbitro de examinar a coisa⁴⁰¹ *in locu*.

399 Cf.: artigo 14, n.1 do CICAP.

400 Cf.: o documento intitulado UNIÃO EUROPEIA. “Recomendações do Conselho «Promover a utilização e a partilha de boas práticas sobre a videoconferência transfronteiras no domínio da justiça nos Estados-Membros e a nível da UE» (2015/C 250/01) que trata algumas especificidades superficiais do vídeo conferência”. Disponível em: <[<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:32015H0731\(01\)>](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:32015H0731(01))>. Acesso em: 04 mar. 2018. Contudo, essas questões usais e práticas não são tratadas, o que pode gerar insegurança jurídica entre as partes.

401 Cf.: artigo 14, n.3, c, do Regulamento do CNIACC.

Nesse exemplo, ficaria praticamente inviável a realização da arbitragem, uma vez que possivelmente o gasto do envio do produto para o Centro de Arbitragem de Portugal seria demasiadamente alto. Ou ainda que o perito fosse designado na Alemanha, os custos para realização da perícia poderiam inviabilizar esse tipo de demanda.

É de fácil visualização que algumas demandas com determinadas características não seriam apropriadas⁴⁰² para realização de audiência arbitral online, como, por exemplo: a) uma vasta e complexa documentação de ambas as partes ou até mesmo documentos não passíveis de digitalização, fato que impediria que as partes acostassem à demanda; b) quando as partes forem inexperientes e não se sentirem aptas a manusear o programa de videoconferência; dificuldade de conexão de internet.

Por outro lado, se ambas as partes entenderem que não seria necessário agendar a audiência online, ou seja, se a prova se restringisse a documentos, o árbitro não marcaria a audiência e o processo transcorreria através de comunicações por email ou através da Plataforma⁴⁰³. Por óbvio, as partes teriam tempo hábil para se manifestarem sobre a juntada de documentos da contraparte e vice-versa.

Outro problema que pode embarçar a videoconferência é se as testemunhas de cada parte estiverem em países variados, obrigando que o Centro de Arbitragem faça inúmeras conexões virtuais com outros países. Apesar de, regra geral, ser gratuita a realização de videoconferência por provedores de internet, sabe-se que a qualidade da chamada muitas vezes não atinge um patamar de eficácia

402 Sobre o tema, Cf.: KAUFMANN-KOHLER; SCHULTZ. Op. cit., 2005. p. 97.

403 Essa prática é praxe já nas plataformas online de resolução alternativa de litígio nos Estados Unidos. Para tanto, basta observar a plataforma FairClaims, em seu regulamento, que assim dispõe: "(...) 7. Document-only Arbitration. In the event that the parties agree to document-only arbitration the parties will not have a live hearing. Rather, both sides shall have the opportunity to upload evidence, provide witness statements, respond to the other side's evidence, and answer written questions asked by the assigned arbitrator via the FairClaims dispute resolution platform. The deadlines for these items will be set out in notices provided to the parties. The parties will be able to review and respond to the other party's uploads and answers as outlined in notices provided to the parties. (...)". Disponível em: <https://www.fairclaims.com/>. Acesso em 09 fev. 2018.

razoável, que permita realizar a audiência sem maiores interferências. Aliás, para que a qualidade da videoconferência esteja em um nível aceitável, seria necessário que o Centro de Arbitragem investisse⁴⁰⁴ em tecnologia, a fim de que conseguisse minimizar e surpreender ao mesmo tempo as diferenças tecnológicas entre os participantes que não possuíssem tecnologia tão avançada.

Não menos importante é o procedimento⁴⁰⁵ específico que deve ser adotado pela videoconferência, desde a identificação de quantas pessoas irão participar da audiência online, o posicionamento das câmaras (ângulo, instalação, resolução, etc), os documentos que serão apresentados, e outros procedimentos pertinentes.

Não bastasse isso, muitas vezes algumas das partes possuem conexão rápida à internet e outras, por exemplo, têm uma conexão *dial-up* lenta⁴⁰⁶, o que pode ocasionar *delay* na videoconferência. A Professora Gabrielle Kaufmann-Kohler⁴⁰⁷ já entendia que "(...) *as low-quality image transmissions will make it difficult to establish an interpersonal rapport and may cause frustration and be counter-productive.*"

É de bom tom que o Centro de Arbitragem possua

404 Cf.: CORTÉS, Pablo. **The potential of Online Dispute Resolution as a consumer redress mechanism**. Leicester: University of Leicester, School of Law, 2007. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract-id=998865>. No mesmo sentido: SYME, David. **Keeping pace: On-line technology and ADR Services**. **Conflict Resolution Quarterly**. Hoboken, v. 23, n. 3, pp. 343-357, 2006. p. 346 e ss.

405 Sobre todos os procedimentos que devem ser adotados em sede de teleconferência e videoconferência, a professora Gabrielle Kaufmann-Kohler já detalhava da seguinte forma: "(...) If teleconferencing or videoconferencing is to be used, all required documents should be made available to the participants, which may for instance be achieved by a case-management system, by the file-sharing application of the videoconferencing software, by e-mail if the number of documents is limited, or on a CD-Rom or another physical data carrier if recourse to IT is to be kept to a minimum or some of the data require software different from the one agreed by the parties (such software can then be included on the data carrier). This data carrier should be sent by registered mail specifying the compression system used. If videoconferencing is used for hearings, a number of recommendations should be followed. They are set forth in the proposed procedural order below. They include providing a list of the persons to attend the conference, the situation of the cameras (location, angle, rooms in which they are installed), the identity of all persons who are in the same room as the participants, the authentication of the identity of the participants who are not known by another trustworthy participant, the documents to be shown, etc.(...)". Cf.: KAUFMANN-KOHLER; SCHULTZ. Op. cit., 2005. p. 94.

406 Sobre o tema, Cf.: RULE, Colin; SEN, Indu. **Online Dispute Resolution and Ombuds: Bringing technology to the table**. **Journal of the International Ombudsman Association**. Oakbrook Terrace, v. 8, n. 1, pp. 73-81, 2015.

407 Cf.: KAUFMANN-KOHLER; SCHULTZ, Op. cit., 2004. p. 64.

instrumentos técnicos de informática para que esses problemas, durante a audiência arbitral online, não afetem a comunicação e assimilação das informações de forma clara no processo.

Por derradeiro, tais questões técnicas que envolvem custos elevados devem ser sopesadas para não onerar nem o Estado português⁴⁰⁸ nem tampouco as partes que buscam resolver o imbróglio.

408 Não custa rememorar que o Estado português financia cerca de 50% dos Centros de Arbitragem de Consumo em Portugal. Nesse sentido, Cf. o Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, assim como o Despacho n.º 6590/2016, publicado a 19 de maio, criou um Grupo de Trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, que tem como missão avaliar e propor medidas que dinamizem a rede de arbitragem de consumo nacional e que promovam as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, com especial incidência nos existentes, racionalizando o financiamento por parte da administração direta do Estado (Ministério da Justiça e Ministério da Economia), disponível em: <<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1386000>>. Acesso em: 28 out. 2017.

Capítulo 5

CONCLUSÃO

O estudo demonstrou que a litigiosidade nas relações de consumo eletrônico implicou atenção especial do legislador europeu, no instante em que elaborou a Plataforma de Resolução dos Litígios em Linha como mecanismo alternativo de resolução de conflito. O sistema tradicional, além de ser caro, é moroso e, muitas vezes, mal compreendido pelo “não advogado” ou leigo, excluindo, por consequência, muitos potenciais litigantes com reivindicações credíveis. Assim, esses mecanismos são formas de ampliar o acesso e reduzir a necessidade legal não atendida, a um custo que faça sentido em relação ao valor de qualquer caso dado.

No primeiro instante, restaram devidamente caracterizados a arbitragem *online* de consumo, as vantagens (celeridade, baixo custo) e desvantagens desse mecanismo alternativo de litígio (infoexclusão, para aqueles que não possuem o domínio da internet, gestão “fria do processo”) bem como os pormenores do funcionamento da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha.

Logo em seguida, foi aprofundado o estudo sobre o direito aplicável em sede de conflito transfronteiriço nos Centros de Arbitragem de Consumo em Portugal, adentrando-se na matéria subjacente disposta pelo Regulamento Roma I. Nesse contexto, apesar de a Lei n. 144/2015 estabelecer o enquadramento jurídico dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo, ficou patente a desarmonia desses diplomas com os regulamentos dos Centros de Arbitragem de Consumo, especialmente na determinação do direito aplicável.

Neste sentido, em que pese a arbitragem em linha de consumo

ser fortemente dominada pelo princípio da autonomia privada, como se assemelha às demais espécies, existem limites à autodeterminação das partes. Ressaiu, pois, à evidência, que o direito aplicável entre as partes não pode, seja por pacto de eleição de direito aplicável ou, até mesmo, através de cláusulas contratuais gerais, derrogar ou contornar a aplicação de normas e princípios de ordem pública que tutelam o consumidor.

Para demonstrar tal fato, foi necessário revisitar o Regulamento Roma I, expressamente mencionado pela Lei n. 144/2015, especialmente no que diz respeito à atividade dirigida do fornecedor e à residência habitual do consumidor.

Com a base conceitual definida, através de casos práticos, restou incontestado que a finalidade de proteção do consumidor europeu em sede de conflitos transfronteiriços foi sucumbida pela não adequação da Lei n. 144/2015 pelos Centros de Arbitragem ou, até mesmo, por falta de condições práticas de atingir o intento da legislação europeia.

No aspecto processual, ficou evidente que o critério da competência territorial dos Centros de Arbitragem, quando se trata de consumidor europeu não português, deve ser ao menos mitigado, sob pena de esgotar o verdadeiro sentido da Plataforma de Litígio em Linha. Na prática, a despeito da adoção de um regulamento uniforme entre os Centros de arbitragem, ainda há procedimentos próprios, como a definição do valor dos litígios, notadamente para manutenção de estatísticas, apresentação de relatórios e prestação de contas ao ente estatal, não contemplando a harmonia pretendida pela Directiva 2013/11/UE.

Ao longo desta pesquisa, constatou-se que a linguagem pode ser um entrave ao mecanismo de resolução do litígio em linha, não só pela dificuldade de comunicação das partes bem como pela necessidade de o árbitro conhecer os mais de 20 idiomas europeus.

Quanto à audiência arbitral por videoconferência, se, por um

lado, há muito tempo, já há normas de regulamentação nos Estados Unidos e na própria União Europeia, por outro os Centros de arbitragem de Portugal ainda não incorporaram, em seus Regulamentos, as regras necessárias para essa espécie de audiência nem tampouco se adequaram aos procedimentos virtuais elementares aos conflitos de consumo em linha.

Não custa lembrar que a credibilidade de toda a disputa em sede de sistema de resolução alternativa de litígio depende de consistência ou – por que não dizer – segurança jurídica, porque um processo de solução de controvérsias que produz resultados imprevisíveis perderá a confiança dos usuários no longo prazo e sucumbirá seu próprio propósito.

Por fim, apesar de todas as nuances citadas e do necessário preenchimento doutrinário e jurisprudencial das lacunas legislativas, principalmente nos Centros de Arbitragem, acreditamos que a arbitragem *online* não somente é um meio alternativo, mas a solução para dirimir esses tipos de litígios, ao proporcionar soluções mais simples, céleres e pouco onerosas em sede de conflitos transfronteiriços entre consumidores e fornecedores.

BIBLIOGRAFIA

ALBORNOS, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. v. 44. **University of Miami Inter-American Law Review**. 2013. p. 44 e ss.

ALFÉREZ, Francisco José Garcimartín. El Reglamento «Roma I» sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales: ¿Cuánto ha cambiado el Convenio de Roma de 1980? **Diario La Ley**. Madri, n. 6957, 2008.

ALLEN, Tony. The place of mediation in England & Wales in 2014. **European Business Law Review**, v. 25, n. 4, pp. 517-526, 2014.

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. **Contratos**. 5. ed. Coimbra: Almedina, 2015. v. 1.

ALMEIDA, Pedro Pais de. Protecção de dados pessoais e direito à privacidade. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade de Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2009, v. 1.

ALMEIDA, Pedro Pais de. Direito Fiscal e Internet. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2001. v. II.

ALMEIDA, Teresa, Comentários aos artigos iniciais da lei portuguesa de defesa do consumidor de 1996. **Revista do Direito do Consumidor**. São Paulo, v. 37, 2001.

AMERICAN BAR ASSOCIATION. **Addressing Disputes In Electronic Commerce**: Final Recommendations and Report of The American Bar Association's Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution. Chicago: American Bar Association, 2002. Disponível em: <<https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/FinalReport102802.authcheckdam.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

ANTUNES, Henrique Souza et al (Orgs.). **The costs and funding of civil litigation**: a comparative perspective. Oxford; Portland, or: Hart Pub, 2010.

ARAÚJO, Fernando. **Teoria Econômica do Contrato**. Coimbra: Almedina, 2007.

ASCENSÃO, Jose de Oliveira. Sociedade de Risco e Direito do Consumidor. In: LOPEZ. Teresa Ancona et al (Coords.). **Sociedade de Risco e Direito Privado**. São Paulo: Atlas, 2013.

ASCENSÃO, José de Oliveira. A sociedade digital e o consumidor. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2009. v. VIII.

ASENSIO, Pedro Alberto de Miguel. **Derecho Privado de Internet**. Madri: Civitas Ediciones, 2002.

AUSTRALIA, Commonwealth. **Australian Guidelines for Electronic Commerce**. 2006. Disponível em: <<http://www.treasury.gov.au/documents/1083/PDF/australian-guidelines-for-electronic-commerce.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2018;

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES. **O comércio eletrônico em Portugal**: o quadro-legal e o negócio. Lisboa, 2004. Disponível em: <http://www.ana-com.pt/streaming/manual_comercio_elec.pdf?contentId=178219&field=ATTACHED_FILE>. Acesso em: 4 ago. 2016. p. 17.

AWAKAMI, Mark. Adjusting EU consumer protection mechanisms to the needs of private actors: Collaborative consumer protection and the *ex ante* avoidance of conflict. **European Review of Private Law**. Alphen aan den Rijn, v. 21, n. 5, pp. 1255-1276, 2013.

AYUDA, Fernando Galindo. Autorregulación y códigos de práctica en internet. In: CAYON GALIARDO, A (ed.). **Internet y Derecho**. Zaragoza: Disputación General de Aragón, 2001.

AZEVEDO, Carlos Eduardo Mendes de. O direito de arrependimento do consumidor nas contratações eletrônicas. In: MARTINS, Guilherme Magalhães; OLIVEIRA, Amanda Flávio de (Orgs.). **Temas de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2009.

BAPTISTA, Luiz Olavo. **Contratos internacionais**. São Paulo: Lex Magister, 2011.

BARBIERI, Diovana. **A Proteção do Consumidor no Comércio Eletrônico**. Lisboa: Juruá, 2013.

BARLOW, John Perry. **A declaration of the independence of Cyberspace**. 2014. Disponível em: <<https://www.eff.org/cyberspace-independence>>. Acesso em: 23 mai. 2017.

BARRAL-VIÑALS, Inmaculada. Consumer “access to justice” in EU in Low-Value Cross-Border Disputes and the role of Online Dispute Resolution. In: JIMÉNEZ-GÓMEZ, Carlos E. **Achieving open justice through citizen participation and transparency**. Barcelona: IGI Global, 2017.

BARRAL-VIÑALS, Inmaculada. Reclamaciones de consumo y ODR: Procesos automáticos, small claims y plataformas interactivas. **Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías**. Cizur Menor, n. 34, pp. 43-65, 2014.

BARRAL-VIÑALS, Inmaculada. La mediación y el arbitraje de consumo: Explorando sistemas de ODR. **Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC**. Catalunya, n. 11, pp. 1-12, 2010.

BARROCAS, Manuel Pereira. **Manual de arbitragem**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2010.

BARROCAS, Manuel Pereira. Necessidade de uma nova ordem judicial: A arbitragem. **Revista de Ordem dos Advogados**. Lisboa, v. 45, n. II, pp. 433-456, 1985. Disponível em: <<http://www.oa.pt/upl/%7B20a5cd31-9dd6-4738-a43e-767c200957f2%7D.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2017.

BENYEKHLIF, Karim; GÉLINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electroni-**

ca. Montréal, v. 10, n. 2, pp. 1-126, 2005.

BISPING, Christopher. Mandatorily protected: The consumer in the european conflicts of laws. **European Review of Private Law**. Haia, v. 22, n. 4, pp. 513 – 544, 2014.

BLAKE, Susan; BROWNE, Julie; SIME, Stuart. **A Practical approach to Alternative Dispute Resolution**. Oxford: Oxford University Press, 2016.

BLESA, Lidia Moreno. Competencia judicial internacional y derecho aplicable en la obsolescencia programada (Parte I). **Bitácora Millennium DIPr**. Zaragoza, n. 5, 2017.

BOISSÉSON, Matthieu de. Le droit français de l'arbitrage: Interne et international. Paris: GLN-éditions, 1990.

BOWCOTT, Owen. Government's £1bn plan for online courts 'challenges open justice'. The Guardian. Londres, 2017. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/law/2017/mar/15/governments-1bn-plan-for-online-courts-challenges-open-justice>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2017: ano-base 2016. 2017. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d-5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

BRITO, Maria Helena. **A representação nos contratos internacionais. Um contributo para o estudo do princípio da coerência no direito internacional privado**. Coimbra: Almedina, 1999.

BROZOLO, Luca G Radicatti di; SALERNO, Francesco. Verso un nuovo diritto internazionale privato dei contratti in Europa. In: FRANZINA, Pietro (Org.). **La legge applicabile ai contratti nella proposta di regolamento Roma I**. Padova: CEDAM, 2006.

BURK, Dan L. Jurisdiction in a world without borders. **Virginia Journal of Law and Technology Association**. Charlottesville, n. 1, 1997. Disponível em: <http://vjolt.org/wp-content/uploads/2017/Articles/vol1/issue/vol1_art3.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2017.

BURNSTEIN, Matthew. A global network in a compartmentalised legal environment. In: BOELE-WOELKI, Katharina; Kessedjian, Catherine (Eds.). **Internet: which court decides, which law applies?** Cambridge: Kluwer Law International, 1997.

CABEÇADAS, Isabel Mendes. Meios alternativos de resolução de conflitos de consumo: sinopse da acção do centro. In: LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes (Coord.). **Estudos do instituto de direito do consumo**. Coimbra: Almedina, 2014.

CALVO CARAVACA, Alfonso-Luis; CARRASCOSA GONZÁLEZ, Javier. **Derecho internacional privado**. 12. ed. Granada: Comares, 2011.

CALVO CARAVACA, Alfonso Luis. El Reglamento Roma I sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales: cuestiones escogidas. **Cuadernos de Derecho Transnacional**. Madri, v. 1, n. 2, pp. 52-133, 2009.

CALVO CARAVACA, Alfonso Luis; CARRASCOSA GONZÁLEZ, Javier. **Conflictos de leyes y conflictos de jurisdicción en internet**. Madrid: Colex, 2001.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **O Novo Processo Civil Brasileiro**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

CAMPOS, Diogo Leite de. A Internet e o princípio da territorialidade dos impostos. **Revista da Ordem dos Advogados**. Lisboa, v. 58, pp. 637-643, 1998.

CAMPOS, M. González; SORIANO, J. D. Virgos. **Derecho internacional privado, parte especial**. 6. ed. Madrid: Centro de Estudios Superiores Sociales y Jurídicos Ramón Carande, 1995.

CANADA. **Canadian Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce (Industry Canada 2003)**. Disponível em: <<http://www.ic.gc.ca/app/oca/crd/dcmnt.do?lang=eng&cid=1006>>. Acesso em: 04 mar. 2018;

CANADIAN WORKING GROUP ON E-COMMERCE AND CONSUMERS. **Principles of Consumer Protection for Electronic Commerce, A Canadian Framework**. 1999. Disponível em: <https://www.mbna.ca/document/PDF/consumerprotectionelectroniccommerce_en.pdf> Acesso em: 04 mar. 2018;

CAPELO, Maria José. A Lei De Arbitragem Voluntária e os centros de arbitragem de conflitos de consumo. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 1, pp. 101 – 116, 1999.

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. São Paulo, n. 74, pp. 82-97, 1994.

CAPPELLETTI, Mauro; SECCOMBE, Monica; WEISNER, John (Orgs.). **Access to justice and the welfare state**. Alphen aan den Rijn: Sijthoff, 1981.

CARAMELO, António Sampaio. **A Impugnação da Sentença Arbitral**. Coimbra: Coimbra Editora, 2014.

CARAMELO, António Sampaio. A condução do processo arbitral: Comentário aos artigos 30 a 38 da Lei de Arbitragem Voluntária. **Revista dos Advogados**. Lisboa, v. 73, n. 2-3, pp. 669-742, 2013.

CARAMELO, António Sampaio. **Temas de Direito de Arbitragem**. Coimbra: Coimbra Editora, 2013.

CARAMELO, António Sampaio. A reforma da Lei Da Arbitragem Voluntária. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**. Coimbra, v. II, pp. 7-56, 2009.

CARBALLO FIDALGO, Marta. **La protección del consumidor frente a las cláusulas no negociadas individualmente**: Disciplina legal y tratamiento jurisprudencial de las cláusulas abusivas. 1. ed. L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona: Bosch, 2013.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARNELUTTI, Francesco. Instituciones del proceso civil. In: CARMACINI, Tito. **Trad. Santiago Sentis Melendo**. Buenos Aires, Jurídicas Europa-America, 1989. v. 1. CARVALHO, Jorge Morais. Consumer sales in Portugal after the implementation of the Consumer Rights Directive. In: CRISTOFARO, Giovanni De; FRANCESCHI, Alberto De. **Consumer Sales in Europe**. Cambridge: Intersentia, 2016.

CARVALHO, Jorge Morais. **Manual de Direito do Consumo**. 3 ed. Coimbra: Almedina, 2016.

CARVALHO, Jorge Morais. A consagração legal da mediação em Portugal. **Julgar**. Lisboa, n. 15, 2011.

CARVALHO, Jorge Morais; CARVALHO, Joana Campos. Problemas jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo. **Revista Electrónica de Direito**. Porto, v. 1, pp. 1-32, 2016.

CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro. **Contratos celebrados a distancia e fora do estabelecimento comercial**. Coimbra: Almedina, 2014.

CARVALHO, Jorge Morais; PINTO-FERREIRA, João Pedro; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2017.

CASTALLO, José Domingo Gómes. La autorregulación e internet. In: SEGADE, José Antonio Gómez; BALTAR, Ángel Fernandez-Albor; PLAZA, Anxo Tato. **Comercio Electrónico en Internet**. Madri: Marcial Pons, 2001.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação**: Economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<http://site.ebrary.com/id/11004905>>. Acesso em: 7 set. 2017.

CEBOLA, Cátia Marques. ADR 3.0 @ Resolução online de Conflitos de Consumo em Portugal. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**. Curitiba, v. VI, n. 22, pp. 64-92, 2016.

CEBOLA, Cátia Marques. **La mediación**: Un Nuevo Instrumento de la Administración de la Justicia para la Solución de Conflictos. Salamanca: Faculdade de Direito da Universidade de Salamanca, 2011.

CERVANTES, Iván Heredia. Consumidor pasivo y comércio electrónico internacional a través de páginas web. *Revista Jurídica*. Madri, v. 5, pp. 69-100, 2001. Disponível em: <https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/3007/14223_5RJ068.pdf?sequence=1>. Acesso em: 06 jul. 2017.

CLIFFORD, Damian; VAN DER SYPE, Yung Shin. Online Dispute Resolution: settling data protection disputes in a digital world of customers. **Computer Law & Security Review**. Nova York, v. 32, n. 2, pp. 272-285, 2016. Disponível em: <<http://www.science-direct.com/science/article/pii/S026736491500179X>>. Acesso em: 17 jul. de 2017.

COELHO, José Dias. O percurso português na sociedade da informação. In: **Sociedade da informação**: O percurso português. Lisboa: Edições Sílabo, 2007.

CONFORTI, Oscar Daniel Franco. Mediación electrónica (eMediación). **Diario La Ley**. Madri, n 8519, 2015.

CORDEIRO, António Menezes. **Tratado da Arbitragem**. Coimbra: Almedina, 2017. CORDEIRO, António Menezes. Arbitragem de consumo. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 11, pp. 67-72, 2016.

CORDEIRO, António Menezes. Da Natureza Civil do Direito de Consumo. In: **Estudos em Memória do Professor Doutor António Marques dos Santos**. Coimbra: Almedina, 2005.

CORDEIRO, António Menezes. **Manual de Direito Comercial**. Coimbra: Almedina, 2016. CORREIA, Miguel J. A. Pupo. **Direito Comercial: Direito de empresa**. Lisboa: Ediforum, 2009.

CORREIA, Miguel J. A. Pupo. Contratos à distancia: Uma fase na evolução na defesa do consumidor na sociedade de informação? **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 4, pp. 165-181, 2002.

CORTÉS, Pablo. El impacto en el Reino Unido de la Directiva sobre la Resolución Alternativa de Litigios y del Reglamento de Resolución de Litigios en Línea. In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016.

CORTÉS, Pablo. The digitalisation of the judicial system: Online tribunals and courts. **Computer and Telecommunications Law Review**. Londres, v. 22, n.6, pp. 141-144, 2016.

CORTÉS, Pablo. Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo. **Revista para el Análisis del Derecho**. Barcelona, v. 4, pp. 1-34, 2015.

CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. Abingdon, Oxon; Nova York : Routledge, 2011.

CORTÉS, Pablo. **The potential of Online Dispute Resolution as a consumer redress mechanism**. Leicester: University of Leicester, School of Law, 2007. Disponível em: <<http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract-id=998865>>.

CORTÉS, Pablo; LODDER, Arno R. Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress. **Maastricht Journal of European and Comparative Law**. Maastricht, v. 21, n.1, pp. 14-38, 2014.

CRISTAS, Maria de Assunção. Concorrência desleal e protecção do consumidor: A propósito da directiva 2005/29/CE. In: **Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles: 90 anos**. Coimbra: Almedina, 2007.

DRAETTA, Ugo. **Internet et commerce électronique: En droit international des affaires**. Bruxelles: Bruylant [u.a.], 2003.

DUARTE, Paulo. O Conceito Jurídico de Consumidor, Segundo o Artigo 2º/1 da Lei de Defesa do Consumidor. In: **Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra**. Coimbra: Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. 1999. v. LXXV.

DUCA, Louis Del; RULE, Colin; LOEBL, Zbynek. Facilitation expansion of crossborder ecommerce- developing a global online dispute resolution system. **Penn State Journal of Law & International Affairs**. Old Main, v. 1, n. 1, pp. 58-85, 2012.

DUCA, Louis Del; RULE, Colin; RIMPFEL, Kathryn. eBay 's De Facto low value high volume resolution process: lessons and best practices for ODR systems designers. **Arbitration Law Review**. Old Main, v. 6, pp. 203-219, 2014.

EKWENZE, Solomon. **Video conferencing in Arbitration: An overview**. 2012. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2173971>. Acesso em: 10 jul. 2017.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de Direito Civil: Contratos**. Salvador: Jus Podivm, 2016. v. 4.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015, vol. 3.

FELIKSAS, Petrauskas; KYBARTIENĖ, Eglė. **Online Dispute Resolution in consumer disputes**. Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Law, Department of International and European Union Law. Vilnius, pp. 921-941, 2011. Disponível em: <https://www.mruni.eu/upload/iblock/f96/8_Petrauskas_Kybartienht-1.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2015.

FERNANDES, Maria João Matias. O conceito de «Actividade Dirigida» inscrito no artigo 15º, número 1, alínea c), do Regulamento «Bruxelas I» e a internet: Subsídios do tribunal de justiça por ocasião do acórdão Pammer/Alpenhof. **Cuadernos de Derecho Transnacional**. Madri, v. 4, n. 1, pp. 302 – 315, 2012.

FERRARI, Franco. Contratti dei consumatori, diritto comunitario e convenzionale: i criteri di collegamento. **Obbligazioni e contratti**. Turim, v. 12, pp. 972-979, 2007. Disponível em : <<http://www.dsg.univr.it/documenti/OccorrenzaIns/matdid/matdid824732.pdf>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

FOUCHARD, Philippe; GOLDMAN, Berthold. **Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration**. [s.l.]: Kluwer Law International, 1999.

FREIRE, Paula Vaz. Sociedade de risco e direito do consumidor. In: LOPEZ, Tereza A. (Org.). **Sociedade de risco e direito privado**. São Paulo: Atlas, 2013.

FRIEDLAND, Paul. **2015 International Arbitration Survey: Improvements and Innovations in International Arbitration**. 2015. Disponível em <<https://goo.gl/puwaCg>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

FRIEDMAN, George H; GELMANN, Robert. An information superhighway “on ramp” for alternative dispute resolution. **New York State Bar Journal**. New York, v. 68, n. 4, pp. 38-42, 1996.

GARCÍA, Angeles Cuenca. Los principios de transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad en la directiva 2013/11/ue del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y su incidencia en el sistema de arbitraje de consumo español. In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016.

GEIST, Michael A. **Internet law in Canada**. 3. ed. Concord: Captus Press, 2002.

GIBBONS, Llewellyn Joseph. Creating a market for justice; a market incentive solution to regulating the playing field: Judicial Deference, Judicial Review, Due Process, and Fair Play in Online Consumer Arbitration. **Northwestern Journal of International Law & Business**. Illinois, v. 23, n. 1, 2002.

GILLIERON, Philippe. From face-to-face to screen-to-screen: Real hope or true fallacy?. **Ohio State Journal on Dispute Resolution**. Columbus, v. 23, n. 2, pp. 301-344, 2008. Disponível em: <https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/handle/1811/76846/1/OS-JDR_V23N2_301.pdf>. Acesso em 27 de julho de 2017.

GLOBAL BUSINESS DIALOGUE ON ELECTRONIC COMMERCE. **Consumer Confidence**. 1999. Disponível em: <<http://www.gbde.org/pdf/recommendations/conf99.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

GLUHAIA, Diana. Los contratos internacionales de consumo: comparación entre el régimen de la Unión Europea y el de la República de Moldavia. **Cuadernos de Derecho Transnacional**. Madrid, v. 7, n. 2, pp. 188 – 215, 2015.

GOLDSMITH, Jack L. Against Cyberanarchy. **University of Chicago Law Review**. Chicago, n. 40, pp. 1199 – 1250, 1998. Disponível em: <<http://cyber.law.harvard.edu/property00/jurisdiction/cyberanarchy.html>>. Acesso em: 21 jul. 2017.

GONÇALVES, Anabela Susana de Sousa. The e-commerce international consumer contract in the European Union. v. 9. **Masaryk University Journal of Law and Technology**. 2015. p. 6 e ss.

GONZÁLEZ, Félix Valbuena. La protección del consumidor europeo: Alternativas a la vía judicial. **Revista de Estudios Europeos**. Valladolid, n. 66, pp. 52-74, 2015.

GONZÁLEZ, Santiago Álvarez. Comercio electrónico: Competencia judicial internacional y ley aplicable. In: PLAZA, Anxo Tato; BALTAR, Angel Fernández Albor (Coord.). **Comércio Eletrónico en Internet**. Madrid: Marcial Pons, 2001.

GONZÁLES, Paloma Llana. **Internet y comunicaciones digitales: Régimen legal de las tecnologías de la información y la comunicación**. Barcelona: Bosh, 2000.

GOUVEIA, Luis Manuel Borges. **Sociedade da informação: Notas de contribuição para uma definição operacional**. 2004. Disponível em: <http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2017.

GOUVEIA, Mariana França. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. Coimbra: Almedina, 2015.

GROSSMAN, Mark; HIFT, Allison Kimberly; ROTHMAN, Raquel Grossman. **Click-Wrap Agreements: Enforceable contracts or wasted words?** Louisiana: Becker Poliakoff, 2001. Disponível em: <http://www.beckerpoliakoff.com/publications/article_archive/click-wrap.html>. Acesso em: 14 jun. 2017.

HEREDIA, Ramón Alzate Sáez de; CASTRO, Eduardo Vásquez. **Resolución de Disputas em Línea (RDL)**. Madrid: Talleres Editoriales Cometa, 2013.

HERNÁNDEZ-FERNÁNDEZ, Asunción. Una experiencia paradigmática: El arbitraje de consumo on line en el marco del sistema español de protección de los consumidores. **Estudios sobre Consumo**. Madrid, n. 65, pp. 37-52, 2003.

HILL, Richard. On-line Arbitration: Issues and Solutions. **Arbitration International**. Oxford, v. 15, n. 2, pp. 199-207, 1999.

HODGES, Christopher; BENÖHR, Iris; CREUTZFELDT, Naomi. **Consumer ADR in Europe**. London: Hart Publishing Ltd, 2012.

HÖRNLE, Julia. **Cross-border Internet Dispute Resolution**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

INTERNATIONAL CETNRE FOR DISPUTE RESOLUTION. International Dispu-

te Resolution Procedures (Including Mediation and Arbitration Rules). 2016. Disponível em: <https://www.adr.org/sites/default/files/ICDR%20Rules_0.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2018.

IRTI, Natalino. Biodireito, tecnodireito e geodireito. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 102, pp. 1171-1191, 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/67791/70399>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

KAPOR, Mitchell; BARLOW, John Perry. **Across the electronic frontier**. 1990. Disponível em: <https://w2.eff.org/Misc/Publications/John_Perry_Barlow/HTML/eff.html>. Acesso em: 23 mai. 2017.

KATSH, Ethan. Online Dispute Resolution. In: MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. (Eds.). **The Handbook of Dispute Resolution**. Harvard: Willey Imprint, 2005.

KATSH, Ethan. Symposium: Legal Regulation of the Internet
Dispute Resolution in Cyberspace. **Connecticut Law Review**. Hartford, n. 953, 1996.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital Justice: technology and the internet of disputes**, Oxford: Oxford University Press, 2017.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and the future of dispute systems design. **Harvard Negotiation Law Review**. Cambridge, v. 17, pp. 152-198, 2012.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-Commerce. E-Disputes, and E-Dispute Resolution: in the shadow of eBay Law. **Ohio State Journal on Dispute Resolution**. Columbus, v. 15, pp. 705-734, 2000.

KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle. Online Dispute Resolution and its significance for International Commercial Arbitration. In: AKSEN, Gerald. **Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution: Liber amicorum in honour of Robert Briner**. Paris, ICC Publishing, 2005.

KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: challenges for contemporary justice**. The Hague: Kluwer Law International, 2004.

KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. The use of information technology in arbitration. **Jusletter**. n. 5, pp. 1-127, 2005.

LAGO, José Manuel Busto; LATA, Natalia Álvarez; LÓPEZ, Fernando Peña. **Reclamaciones de consumo: Derecho de Consumo desde la perspectiva del consumidor**. [s.l.]: Aranzadi / Thomson Reuters, 2010.

LANIER, Tiffany. Where on earth does Cyber-Arbitration occur? International review of arbitral awards rendered online. **ILSA Journal of International & Comparative Law**. Ft. Lauderdale, v. 7, n. 1, pp. 1-14, 2000.

LAWAND, Jorge José. **Teoria geral dos contratos eletrônicos**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2003.

LEIBLE, Stefan. Mercado interior, comércio eletrônico y protección del consumidor. **Estudios sobre Consumo**. n. 85, pp. 9-22, 2008.

LEITÃO, Adelaide Menezes. Comércio Eletrônico e Direito do Consumo. In: **Liber Amicorum Mario Frota: A Causa dos Direitos dos Consumidores**. Coimbra: Almedina, 2012.

LEITÃO, Luis Menezes. A responsabilidade civil na internet. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2002, v. III.

LIMA, Cintia Rosa. **Validade e obrigatoriedade dos contratos de adesão eletrônicos (shrink-wrap e click-wrap) e dos termos de condição de uso (brwase-wrap): Um estudo comparado Brasil e Canadá**. São Paulo, Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, Departamento de Direito Civil, 2009.

LIMA, Cláudio Vianna de. **Curso de Introdução à arbitragem**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

LISBOA, Roberto Senise. **Manual Elementar de Direito Civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

LODDER, Arno R; ZELEZNIKOW, John. Artificial intelligence and online dispute resolution. In: **Online Dispute Resolution: theory and practice a treatise on technology and dispute resolution**. The Hague: Eleven International Publishing, 2012.

LOPES, Miguel Maria de Serpa. **Comentários à lei de Introdução ao Código Civil**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1959.

LOUREIRO, Catarina Tavares; FERREIRA, Manuel Cordeiro. As cláusulas de declarações e garantias no direito português: Reflexões a propósito do acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 1 de março de 2016. **Actualidad Jurídica Uría Menéndez**. Madri, v. 44, pp. 15 – 30, 2016.

LUNA, Willina Fernandes Martinez. Los puntos de conexión rígidos para determinar la ley aplicable al contrato internacional en la Unión Europea ¿Evolución o retroceso? **Revista Científica General José María Córdova**. Bogotá, v. 12, n. 14, pp. 111 – 126, 2014.

MANEVY, Isabelle. **Online Dispute Resolution: what future?** Paris: Université de Paris, 2001. Disponível em: <http://www.ombuds.org/cyberweek2002/manevy_odr01.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2017.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor: Um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Garcia; MARTINS, Lourenço. **Direito da informática**. Coimbra: Almedina, 2006.

MELO, Fernando de Campos. Has Brazil fully embraced the provisions of the New York Convention of 1958? Is it an Arbitration-friendly jurisdiction? **Kluwer Arbitration**, 2015. Disponível em <<https://goo.gl/r6Dy9a>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 233

MONTEIRO, Antônio Pedro Pinto. Da ordem pública no processo arbitral. In: BRITO, Maria Helena et al. **Estudos em homenagem ao Prof. Dr. José Lebre de Freitas**. Coim-

bra: Coimbra Editora, 2013.

MONZONÍS, Carmen Azcárraga. Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos: novedades legislativas impulsadas desde Europa. In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016.

MOREIRA, Teresa. Novos Desafios para a Contratação à Distância a Perspectiva da Defesa do Consumidor. **Estudos do Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 9, pp. 19 – 36, 2015.

MOREIRA, Vital. Tribunais arbitrais e direito de acesso à justiça: uma perspectiva constitucional. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**. Coimbra, v. 9, pp. 123-153, 2016.

MORENO, Guilherme Palao. El Arbitraje de Consumo Internacional en España tras los últimos avances europeos en la materia. In: MORENO, Guilherme Palao et al. **Los Nuevos Instrumentos Europeos en Materia de Conciliación, Mediación y Arbitraje de Consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016.

MOTES, Carlos Juan Maluquer de. La Solución extrajudicial de los conflictos: Códigos de Conducta y Arbitraje Electrónico. In: VINALS, Immaculada Barral (COORD.). **La Regulación del Comercio Electrónico**. Madri: Dykinson, 2003.

NERY JUNIOR, Nelson. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentados pelos Autores do Anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2004. p. 581 e ss

NEW SOUTH WALES. Privacy Comm'r. **Building consumer sovereignty in Electronic Commerce: A best practice model for business**. 2004. Disponível em: <[http://www.lawlink.nsw.gov.au/lawlink/privacynsw/llpnswnsf/vw_files/sub_reviewbpg.pdf/\\$file/sub_reviewbpg.pdf](http://www.lawlink.nsw.gov.au/lawlink/privacynsw/llpnswnsf/vw_files/sub_reviewbpg.pdf/$file/sub_reviewbpg.pdf)>. Acesso em: 04 mar. 2018.

NICUESA, Aura Esther Vilalta. La paradoja de la mediación en línea. Recientes iniciativas de la Unión Europea y de la CNUDMI. **Revista General de Derecho Europeo**. v. 33 pp. 1-35, 2014.

NOLAN-HALEY, Jacqueline. **Alternative Dispute Resolution**. New Haven: Nutshell Series, 2001.

NOVA ZELÂNDIA, Ministry of Consumer Affairs. **New Zealand model code for consumer protection in electronic commerce**. 2000. Disponível em: <http://www.consumeraffairs.govt.nz/policylaw_research/pdfpapers/model_code.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2018.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva. 2018. p. 757 e ss

OLIVEIRA, Elsa Dias. Tutela do Consumidor na Internet. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2004, v. V.

OLIVEIRA, Elsa Dias. **A proteção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet: Contributo para uma análise numa perspectiva material e internacional privatista**. Coimbra: Almedina, 2002.

OLIVEIRA, Elsa Dias. Lei aplicável aos contratos celebrados com os consumidores através da internet e tribunal competente. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 4, pp. 219-240, 2002.

OLIVEIRA, Mário Esteves de. **Lei da Arbitragem Voluntária Comentada**. Coimbra: Almedina, 2014.

OLIVEIRA, Pedro Alberto Costa Braga de. Escolha de sede de Arbitragem Internacional. **Direito e Justiça**. Brasília, 2008. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1407237>.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce**. 1999. Disponível em: <<https://www.oecd.org/sti/consumer/2091663.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

OTAZO, Leoncio Landáez. **Reflexiones para la comprensión de la tecnología de la información y la comunicación** (internet, comércio electrónico y leyes de la materia). Carabobo: Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, 2006. Disponível em: <<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc29/art9.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

PASSINHAS, Sandra. Alterações recentes no âmbito da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. In: MONTEIRO, António Pinto (Org.). **O contrato na gestão do risco e na garantia da equidade**. Coimbra: Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2015.

PATRÍCIO, Miguel Carlos Teixeira. **Análise Económica da Litigância**. Coimbra: Almedina, 2005.

PEDROSO, João; CRUZ, Cristina. **A arbitragem institucional: Um novo modelo de administração de justiça: O caso dos conflitos de consumo**. Coimbra: Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2000.

PEGADO, Jorge Liz. A Resolução Alternativa De Litígios: Do mito à cultura da ilusão. **Revista Portuguesa de Direito de Consumo**. Coimbra, n. 75, pp. 45 – 83, 2013.

PEREIRA, Alexandre Dias. O Tribunal Competente em casos da internet segundo o acórdão «eDate Advertising» do Tribunal de Justiça da União Europeia. **Revista Jurídica Portucalense**. Porto, n. 16, 2014.

PEREIRA, Alexandre L. Dias. **As telecomunicações e o Direito na Sociedade da Informação**. Coimbra: Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 1999.

PEREIRA, Alexandre Libório Dias. **Comércio eletrônico na sociedade de informação: Da segurança técnica à confiança jurídica**. Coimbra: Almedina, 1999.

PHILIPPE, Mirèze. ODR Redress System for Consumer Disputes: Clarifications, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR. **International Journal of Online Dispute Resolution**, v. 1, pp. 57-70, 2014.

PINHEIRO, Luís Lima, **Direito Internacional Privado: Direito de Conflitos – Parte Especial**. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2015. v. II.

PINHEIRO, Luís de Lima. Direito aplicável aos contratos celebrados através da internet. In: PINHEIRO, Luís de Lima. **Estudos de Direito Internacional Privado**. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2009. v. 2.

PINHEIRO, Luís de Lima. **Arbitragem Transnacional: A determinação do estatuto da Arbitragem**. Coimbra: Almedina, 2005.

PINHEIRO, Luís de Lima. Direito aplicável ao mérito da causa na arbitragem transnacional. In: **Estudos em homenagem ao Professor Doutor Ruy de Albuquerque**. Coimbra: Coimbra Editora, 2001. Disponível em: <http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idsc=57754&tida=57714>. Acesso em: 5 jul. 2017.

PINHEIRO, Luis Lima. Competência internacional em matéria de litígios relativos à Internet. In: ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE DIREITO INTELECTUAL. **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2003, v. IV.

PINTO, Cristiano Vieira Sobral. **Direito Civil Sistematizado**. 5. ed. São Paulo: Método, 2014.

PINTO, Paulo Mota. O novo regime jurídico dos contratos a distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 9, pp. 51-93, 2015.

PINTO-FERREIRA, João Pedro. A resolução alternativa de litígios de consumo no contexto da lei n.º 144/2015. In: **Estudos de direito do consumo: uma homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira**. Lisboa: Centro de Investigação e Desenvolvimento sobre Direito e Sociedade (CEDIS), 2016. Disponível em: <https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2017.

PONTE, Lucille. The Michigan Cyber Court: a bold experiment in the development of the First Public Virtual Courthouse. **North Carolina Journal Of Law & Technology**. Chapel Hill, v. 4, n. 1, pp. 51-92, 2002.

PORTUGAL, Maria Cristina, A resolução alternativa de conflitos de consumo transfronteiriços. **Estudos de Direito do Consumidor**. Coimbra, n. 3, 2001.

POST, David; JOHNSON, David. And how shall the net be governerd? A mediation on the relative virtues of decentralized, emergent law. In: KAHIN, Brian; KELLER, James H. (Orgs.). **Coordinating the Internet**. Chichester; New York: The MIT Press, 1997.

PRATA, Ana. **Dicionário Jurídico**. 5. ed. Coimbra: Almedina, 2011.

PUERTO, Manuel J. Rodriguez. La regulación de Internet y la teoría jurídica. **Anuario de Filosofía del Derecho**. Madri, n. 24, pp. 442-464, 2007.

RAGNO, Francesca. The law applicable to Consumer Contracts under the Rome I Regulation. In: FERRARI, Franco; LEIBLE, Stefan (Orgs.). **Rome I Regulation: the law applicable to contractual obligations in Europe**. Munich: Sellier. European Law Pub, 2009.

RANNENBERG, Kai; ROYER, Denis; DEUKER, André. **The future of identity in the information society: Challenges and Opportunities**. New York: Springer, 2009.

RAYMOND, Anjanette H. Yeah, but did you see the gorilla? Creating and protecting an informed consumer in Cross-Border Online Dispute Resolution. **Harvard Negotiation**

Law Review. Cambridge, v. 19, pp. 129-161, 2014. Disponível em: <<http://www.hnlr.org/wp-content/uploads/19HarvNegotLRev129-Raymond.pdf>>. Acesso em: 27 jul de 2017.

REBELO, Fernanda Neves. O direito à informação do consumidor na contratação à distancia. In: **Liber Amicorum Mario Frota: A causa dos direitos dos consumidores**. Coimbra: Almedina, 2012.

REICH, Nobert. Transnational Consumer Law: reality or fiction? **Penn State International Law Review**. State College, v. 27, n. 3, pp. 859-868, 2009.

REINO UNIDO. Department for Business, Innovation & Skills. **Government response to the consultation on implementing the Alternative Dispute and the Online Dispute Resolution Regulation**. 2014. Disponível em: <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf>. Acesso em 20 de jul. de 2017.

ROCHA, Manuel Lopes et al. **Lei da sociedade da informação: Comércio eletrônico**. Coimbra: Coimbra editora, 2008.

ROSA, Fernando Esteban de la. Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo Derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo. **Revista Española de Derecho Internacional**. Madri, v. 69, pp. 109-137, 2017.

ROSA, Fernando Esteban de la. La inadecuación del sistema español de Derecho Internacional Privado de las cláusulas abusivas al Derecho Comunitario: claves para una nueva transposición y propuesta legislativa. **Diario La Ley**. Madri, n. 6242, pp. 1 – 7, 2005.

ROSS, Graham. The possible unintended consequences of the European Directive on Alternative Dispute Resolution and the regulation on Online Dispute Resolution. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**. Florianópolis, n. 10, pp. 206-221, 2014.

ROSU, Angelica. Electronic Commerce: an international phenomenon, generating commercial litigation. **European Integration Realities and Perspectives Proceedings**. Galati, v. 7, pp. 277-280, 2012. <<http://www.proceedings.univ-danubius.ro/index.php/eirp/article/view/1342/1190>>. Acesso em 17 de julho de 2017.

RULE, Colin. **Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts**. 1. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

RULE, Colin; KATSH, Ethan. What we know and need to know about Online Dispute Resolution. **South Carolina Law Review**. Columbia, v. 67, pp. 329-344, 2016.

RULE, Colin; SEN, Indu. Online Dispute Resolution and Ombuds: Bringing technology to the table. **Journal of the International Ombudsman Association**. Oakbrook Terrace, v. 8, n. 1, pp. 73-81, 2015.

SALI, Rinaldo. Online Dispute Resolution (ODR): Crossing technology and disputes. In: SCHULZ, Andrea (Org.). **Legal aspects of an E-commerce transaction: international conference in The Hague, 26 and 27 October 2004**. München: Sellier, European Law Publishers, 2006.

SANTOS, Antônio Marques dos. Direito aplicável aos contratos celebrados através da

internet e tribunal competente. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da sociedade da informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2003. v. IV.

SANTOS, Antônio Marques dos. Arbitragem no Direito do Consumo. In: LEITÃO, Luís Menezes (Org.). **Estudos do Instituto do Direito de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2002. v. 1.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem, Mediação e Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

SCHMITZ, Amy. J. Remedy Realities in Business-to-consumer Contracting, **Arizona Law Review**. Tucson, v. 58, pp. 214-260, 2016. Disponível em: <<http://arizonalawreview.org/pdf/58-1/58arizrev213.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2017.

SCHULTZ, Thomas. **Information Technology and Arbitration: A Practitioner's Guide**. Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International, 2008.

SCHULTZ, Thomas. Online Arbitration: binding or non-binding? **ADR Online Monthly**. Boston, 2002. Disponível em: <<http://www.ombuds.org/center/adr2002-11-schultz.html>>. Acesso em: 06 jun. 2017.

SCHULTZ, Thomas et al. **Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues**. Genova: University of Genova, 2001.

SEGADE, José Antonio Gómez; BALTAR, Ángel Fernandez-Albor; PLAZA, Anxo Tato. **Comercio Electrónico en Internet**. Madri: Marcial Pons, 2001.

SILVA, Paula Costa e. Valor da causa e causas do valor nos processos arbitrais. In: PEREIRA DE MIRANDA, Agostinho; CANCELLA DE ABREU, Miguel; SILVA, Paula Costa e (Eds.). **Estudos de direito da arbitragem: Em homenagem a Mário Raposo**. Lisboa: Universidade Católica, 2015.

SILVA, Paula Costa e. De Minimis Non Curat Praetor: O acesso ao sistema judicial e os meios alternativos de resolução de controvérsias: alternatividade efectiva e complementariedade. In: CUNHA, Paulo de Pitta e; MIRANDA, Jorge (Orgs.). **Estudos em homenagem ao professor doutor Paulo de Pitta e Cunha**. Coimbra: Almedina, 2010.

SILVA, Paula Costa e. **A nova face da justiça: Os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias: Relatório sobre conteúdo, programa e métodos de ensino**. Lisboa: Coimbra Editora, 2009.

SILVA, Paula Costa e. Os meios de impugnação de decisões proferidas em arbitragem voluntária no direito interno português. **Revista da Ordem dos Advogados**. Lisboa, v. 56, n. 1, pp. 179-207, 1996. Disponível em: <<https://portal.oa.pt/upl/%7B1f567a2e-a58b-4f22-a01a-7d0a31f200b3%7D.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2017.

SIMÃO, José Fernando. **Vícios do produto no novo Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2003.

STONE, Peter. **EU Private International Law**. 2. ed. Cheltenham: Edward Elgar. 2010.

SUQUET, Josep. El marco europeo de resolución de litigios en línea (RLL) de consumo: tecnologías al servicio de la resolución de litigios? In: MORENO, Guillermo Palao et al. **Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo**. Valencia: Tirant to Blanch, 2016.

SUSSKIND, Richard. **Online dispute resolution for low value civil claims**: Online Dispute Resolution Advisory Group. Londres: Civil Justice Consul, 2015. Disponível em: <<https://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

SYME, David. Keeping pace: On-line technology and ADR Services. **Conflict Resolution Quarterly**. Hoboken, v. 23, n. 3, pp. 343-357, 2006.

TANG, Zheng Sophia. An effective Dispute Resolution System for electronic consumer contracts. **Computer Law and Security Report**. Nova York, n. 23, pp. 42 – 52, 2007

TARTUCE, Flávio. Contratação eletrônica. Princípios sociais, responsabilidade civil pré-contratual e pós-contratual. Uma abordagem luso-brasileira. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação**. Coimbra: Coimbra Editora, 2011, v. IX.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Método, 2014.

TARUFFO, Michele. Un'a alternativa alle alternative: Modelli di risoluzione dei conflitti. **Argumenta Journal Law**. Jacarezinho, n. 7, pp. 257-270, 2007.

TELES, Eugénia Galvão. Sobre o critério da lei mais favorável nas normas de conflitos. In: MIRANDA, Jorge; SANTOS, António Marques dos; VICENTE, Dário Moura (Orgs.). **Estudos em memória do professor doutor António Marques dos Santos**. Coimbra: Almedina, 2005. v. I.

TERRADAS, Beatriz Añoveros. **Limitaciones de la autonomía conflictual em los contratos**. Madrid: Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales, 2003.

TORREALBA, Jose Luis Borgoño. Arbitraje Comercial Internacional Online. **Anuario de Derecho Internacional**. Navarra, n. XXIII, pp. 247 – 278, 2007.

TOSI, Emilio. La conclusione di contratti “online”. In: TOSI, Emilio; BARBARISI, Maurizio (Orgs.). **I problemi giuridici di Internet: dall'e-commerce all'e-business**. 3. ed. Milano: Giuffrè Editore, 2003.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA UNIÃO EUROPEIA. **Comunicado de Imprensa n.º 118/10**. 2010. Disponível em <http://europa.eu/rapid/press-release_CJE-10-118_pt.htm>. Acesso em: 19 ago. 2016.

TWIGG-FLESNER, Christian. **A cross-border-only regulation for consumer transactions in the EU**: A fresh approach to EU Consumer Law. New York: Springer, 2012.

UNCITRAL **Technical Notes on Online Dispute Resolution**. Nova York, 2017. Disponível em: <http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2017.

UNCITRAL. **Online Dispute Resolution for Cross-border Electronic Commerce Transactions**: Draft Procedural Rules, A/CN.9/WG.III/WP.119. 2013. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V13/816/52/PDF/V1381652.pdf?OpenElement>> Acesso em: 10 fev. 2018.

UNIÃO EUROPEIA. **COM 744**. 2017. Disponível em: <<http://www.consilium.europa.eu/>> Acesso em: 31 jan. 2018.

UNIÃO EUROPEIA. **The 2017 EU Justice scoreboard**. 2017. Disponível em <http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=43918>. Acesso em: 22 fev. 2018.

UNIÃO EUROPEIA. **Relatório Europeu de E-commerce B2C 2016 Fatos, Números, Infográfico e Tendências de 2015 e 2016**. 2016. Disponível em: <<https://www.acepi.pt/download.php?f=Acepi-European-B2C-Ecommerce-Report-2016> PORTUGUESE%20Light.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2017.

UNIÃO EUROPEIA. **COM 192**. 2015. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52015DC0192>>. Acesso em: 23 dez. 2017.

UNIÃO EUROPEIA. **Flash Eurobarometer 359**: Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection. Bruxelas, 2013 Disponível em: <http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_359_en.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2016.

UNIÃO EUROPEIA. Tribunal de Justiça da União Europeia. **Comunicado de Imprensa n. 118/10**. 2010.

UNIÃO EUROPEIA. **COM 654**. 2002. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A52002DC0654>>. Acesso em: 10 jul. de 2017.

UNIÃO EUROPEIA. **COM (97)157**. Uma iniciativa europeia para o comércio eletrónico. Bruxelas, 1997. Disponível em: <<ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/esprit/docs/ecomcomp.pdf>>. Acesso em: 4 ago. 2016.

UNIÃO EUROPEIA. **A Europa e a sociedade global da informação**: Recomendações ao Conselho Europeu, de 26.05.1994. 1994.

VASCONCELOS, Pedro Pais de. **Teoria Geral do Direito Civil**. 8. ed. Coimbra: Almedina, 2015.

VÉASE, Manuel Richard González. Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (on-line dispute resolution). **Diario La Ley**. Madri, n. 8360, 2014.

VIANA, Fernando; ANDRADE, Francisco; NOVAIS, Francisco. Resolução de conflitos de consumo em linha em Portugal e na União Europeia: A plataforma europeia de resolução de conflitos em linha (RLL). **Scientia Iuridica**. Minho, v. 65, n. 341. pp. 207-240, 2016.

VICENTE, Dário Moura et al. **Lei da Arbitragem Voluntária Anotada**. Coimbra: Almedina, 2017.

VICENTE, Dário Moura. A determinação do Direito aplicável ao mérito da causa na arbitragem internacional à luz da nova Lei da Arbitragem Voluntária. **Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação**. Coimbra, v. 5, 2012.

VICENTE, Dário Moura. Tendências da Codificação do Direito Civil no século XXI: Algumas reflexões, *in*: LEMOS, Patricia Faga Iglecias; JUNIOR, Otavio Luiz Rodrigues (Orgs.). **Sociedade de Risco e Direito Privado**. São Paulo: Atlas, 2013.

VICENTE, Dário Moura. Liberdades Comunitárias e Direito Internacional Privado. **Revista da Ordem dos advogados**. Lisboa, v. III – IV, n. 69, 2009.

VICENTE, Dário Moura. Arbitragem de conflitos de consumo: da Lei n.31/86 ao anteprojeto do código de consumidor. In: LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes (Org.).

- Estudos do instituto de direito do consumo.** Coimbra: Almedina, 2006. v. III.
- VICENTE, Dário Moura. Culpa na formação dos contratos. In: **Comemorações dos 35 anos do Código Civil e dos 25 anos da reforma de 1977.** Coimbra: Coimbra editora, 2006. v. 3.
- VICENTE, Dário Moura, **Direito internacional privado:** Problemática internacional da sociedade da informação. Coimbra: Almedina, 2005.
- VICENTE, Dário Moura. Meios Extrajudiciais de Composição de Litígios Emergentes do Comércio Electrónico. **Revista Brasileira de Arbitragem.** São Paulo, v. II, pp. 67 – 98, 2005.
- VICENTE, Dário Moura. Meios extrajudiciais de composição de litígios emergentes do comércio electrónico. In: MARTINS, A. G. Lourenço et al (Orgs.). **Direito da Sociedade da Informação.** Coimbra: Coimbra Editora, 2004, v. V.
- VICENTE, Dário Moura. Resolução alternativa de conflitos de consumo com carácter transfronteiriços. In: VICENTE, Dário Moura (Ed.). **Direito Internacional Privado:** ensaios. Coimbra: Almedina, 2002. v. I.
- VICENTE, Dário Moura. **Direito internacional privado:** Ensaios. Coimbra: Almedina, 2002.
- VICENTE, Dário Moura. **Da arbitragem comercial internacional:** Direito aplicável ao mérito da causa. Coimbra: Coimbra Editora, 1990.
- VILLANI, Ugo. **La Convenzione di Roma sulla legge applicabile ai contratti.** Bari: Cacucci Editore, 2000.
- WANG, Faye Fangfei. **Online Arbitration.** New York: Taylor & Francis, 2017.
- WANG, Faye Fangfei. **Law of Electronic Commercial Transactions:** Contemporary issues in the EU, US and China. New York: Routledge, 2014.
- WANG, Faye Fangfei. **Internet jurisdiction and choice of law:** Legal practices in the EU, US and China. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.
- WANG, Faye Fangfei. **Online Dispute Resolution:** Technology, management and legal practice from an international perspective. Oxford: Chandos Publishing, 2009.
- WARE, Stephen J. Consumer Arbitration as Exceptional Consumer Law (with a contractualist reply to Carrington & Haagen). **Mc George Law Review.** Stockton, v. 29, n. 2, pp. 195-221, 1998.
- WHITTAKER, Simon. On the development of European Standard Contract Terms. **European Review of Contract Law.** Berlim, v. 2, n. 1, pp. 51-76, 2006.
- WITT, Nicholas de. Arbitrato Internazionale On-Line: Nove questioni cruciali per il suo successo. **The American Review of International Arbitration.** Nova York, v. 12, pp. 3-4, 2001.
- ZACCARIA, Alessio; CRISTOFARO, Giovanni de. **La Vendita Dei Beni di Consumo.** Padova: Cedam, 2002.



Esta obra apresenta como temática principal a arbitragem online em conflitos de consumo, desenvolvida através de uma análise pormenorizada da experiência europeia e americana sobre o tema.

Após o enquadramento inicial, investigam-se alguns prismas da arbitragem online no comércio eletrónico de consumo decorrente da relação B2C (business to consumer) através da arbitragem voluntária institucionalizada dos Centros de Arbitragem de Consumo de Portugal, detectando algumas lacunas deixadas pela intervenção legislativa nesse domínio.

Entre os aspectos principais da obra, destacam-se: a necessária mitigação do requisito da competência territorial em sede de conflito virtual de consumo, a dificuldade linguística entre os conflitos transfronteiriços, o lugar da arbitragem, os custos envolvidos, a audiência arbitral por videoconferência e os desafios atinentes ao direito aplicável em sede de arbitragem online em conflito de consumo.

Ressalta-se que a credibilidade de toda disputa em um sistema de resolução alternativa de litígio depende de sua consistência ou, por que não dizer, de sua segurança jurídica, uma vez que, se produzir resultados imprevisíveis, perderá, a longo prazo, a confiança de seus usuários, não cumprindo com o seu propósito.

A despeito de todas as nuances que serão expostas e do necessário preenchimento doutrinário e jurisprudencial das lacunas legislativas, a obra retratará que a arbitragem online não somente é um meio alternativo, mas a solução para dirimir conflitos de consumo, ao proporcionar soluções mais simples, céleres e pouco onerosas notadamente em conflitos nacionais ou transfronteiriços entre consumidores e fornecedores.