

A MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS DE CONSUMO EM PORTUGAL

CÁTIA MARQUES CEBOLA

Doutora em Direito e docente na ESTG-IPLeiria

EXCERTOS

“Em Portugal a aplicação de meios extrajudiciais à resolução de conflitos de consumo tem sido protagonizada, em grande medida, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo”

“Uma característica comum aos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo reside na adoção de um modelo faseado de resolução dos litígios, dividida em várias etapas, com a aplicação sucessiva de diferentes mecanismos”

“A mediação traduzir-se-á num procedimento voluntário (art. 4º), confidencial (art. 5º) que deverá garantir a plena igualdade das partes e o seu tratamento imparcial (art. 6º), constituindo o mediador um profissional independente e neutro (art. 7º), com competências adequadas ao exercício da sua atividade, podendo ser responsabilizado pela violação dos deveres legais e deontológicos que o vinculam (art. 8º)”

“Nos centros de arbitragem de conflitos de consumo a mediação é conduzida pelo diretor ou pelos juristas do centro, independentemente da sua formação especializada neste específico âmbito”

“A previsão dos honorários do mediador não constitui uma prática no âmbito dos centros de arbitragem, que, na sua generalidade, são gratuitos, não cobrando quaisquer custas, nem mesmo quanto ao julgamento arbitral”

Introdução

Os direitos do consumidor, com expressa proteção constitucional, apenas poderão almejar efetividade se, paralelamente à sua consagração legal, coexistir um sistema idóneo de reconhecimento desses mesmos direitos, que permita, além do mais, a sua concretização através da solução adequada dos conflitos iminentes numa relação jurídica de consumo. Esta realidade cedo fez nascer o impulso legislativo de criação de formas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo fora do cenário judicial.

Em termos europeus, o *Programa Preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de proteção e informação dos consumidores*¹, de 1975, prescrevia a necessidade de aprofundar o estudo sobre a criação de sistemas de resolução amigável de conflitos, tendo em conta o direito inderrogável de os consumidores obterem a reparação dos danos decorrentes de uma relação jurídica de consumo através de meios rápidos, eficazes e pouco dispendiosos². Na mesma senda, é apresentado em 1993 o *Livro Verde sobre o Acesso dos Consumidores à Justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado único*³, no qual sai “reforçada a ideia do recurso aos meios não judiciais para resolução de litígios transfronteiras de consumo”⁴.

A *ratio* subjacente aos intentos europeus repousa nas características inerentes aos conflitos de consumo, as quais resultam da especial relação jurídica que se estabelece entre consumidor e agente económico, aquando da aquisição de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos, destinados a uso não profissional. Com efeito, o consumidor constitui a parte “economicamente mais fraca e juridicamente menos experiente do que o seu cocontratante”⁵, possuindo os agentes económicos maiores capacidades ao nível do aconselhamento jurídico e patrocínio judiciário. Constituem ainda características dos litígios de consumo o seu baixo valor, as especificidades das matérias inerentes, o efeito réplica deste tipo de litigiosidade (capaz de atingir simultaneamente vários consumidores) ou o seu carácter tantas vezes transfronteiriço (com o desenvolvimento do comércio eletrónico)⁶.

Neste contexto, o sistema judicial revela-se pouco afinado na resposta à litigiosidade de consumo, quer pelos custos inerentes, quer pelas delongas processuais evidenciadas, quer ainda pelo formalismo processual dissonante com as características dos conflitos neste âmbito. Assim, a

aposta na implementação de meios extrajudiciais para a resolução de litígios de consumo tem-se intensificado. A recente Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (comumente designada Diretiva RAL) ou o Regulamento (UE) n. 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (abreviadamente referido por Regulamento ODR) são apenas dois exemplos da importância reconhecida aos meios extrajudiciais ao nível da resolução de conflitos de consumo e da continuação dos esforços para garantir a sua implementação em todo o espaço europeu.

O sistema judicial revela-se pouco afinado na resposta à litigiosidade de consumo

Em Portugal a aplicação de meios extrajudiciais à resolução de conflitos de consumo tem sido protagonizada, em grande medida, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, datando de 1989 o primeiro centro sito na cidade de Lisboa⁷. Hoje existem no panorama nacional sete centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência regional restrita aos concelhos abrangidos na sua égide⁸ e ainda dois centros nacionais especializados em conflitos na área dos seguros (CIMPAS) e no setor automóvel (CASA)⁹.

Uma característica comum aos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo reside na adoção de um modelo faseado de resolução dos litígios, dividida em várias etapas, com a aplicação sucessiva de diferentes mecanismos. Este modelo, designado na doutrina estrangeira de *multistep conflict resolution*, tenta primeiramente granjear o acordo das partes para uma solução negociada através da mediação e da conciliação. Apenas frustrada a tentativa de obtenção do acordo por meios autocompositivos, se dá início ao julgamento arbitral, de caráter heterocompositivo, que desembocará na sentença final ditada pelo árbitro do centro. Estatísticas da Justiça revelam que em 2010 mais de 50% dos processos findos nos centros de arbitragem de conflitos de consumo ficariam resolvidos em sede de mediação¹⁰. Estes dados permitem perceber a importância deste mecanismo na obtenção de uma solução dialogada e célere pelas partes em conflito, pelo que no presente trabalho cingiremos a nossa análise na aplicação hodierna da mediação em Portugal, tendo em conta, designadamente, o novo enquadramento legal criado pela Lei 29/2013, de 19 de abril.

1. A mediação de consumo: aproximação conceptual

A conceptualização da mediação não constitui tarefa de fácil objetivação. Efetivamente, subjaz a este mecanismo de resolução de litígios a flexibilidade de procedimentos e das técnicas utilizadas pelo mediador, pelo que se torna difícil apresentar o conceito de mediação de forma minuciosa e restritiva.

Os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo preveem a aplicação da mediação sem, contudo, a definirem. Em termos comparados, o Real Decreto 231/2008, de 15 de fevereiro, que regulamenta o Sistema Arbitral de Consumo em Espanha, também consagra a mediação como forma de resolução deste tipo de conflitos no seu art. 38º, mas nada refere quanto ao seu conceito¹¹.

Neste contexto, haverá que se buscar na regulamentação geral da mediação a sua definição conceptual¹². A Diretiva 2008/52/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial¹³, no seu artigo 3º, alínea a), define a mediação como um *processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador*. O legislador comunitário abrange ainda neste conceito a mediação conduzida por um juiz que não seja responsável por qualquer processo judicial relativo ao litígio em questão, excluindo, dessa forma, as tentativas para solucionar por acordo o conflito, levadas a cabo pelo tribunal ou pelo juiz do próprio processo em curso, durante a respectiva tramitação. Segundo os desígnios comunitários, no âmbito dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, não constituirá mediação as tentativas de obtenção de acordo levadas a cabo pelo árbitro do processo em tramitação, antes de iniciado o julgamento arbitral.

Em Portugal, a mediação foi recentemente regulamentada de forma autónoma pela Lei 29/2013, de 19 de abril, estando definida no art. 2º, al. a), como a *forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos*. Esta prescrição legislativa acentua o poder conferido às partes para solucionar o seu conflito, enfatizando, desta forma, o *empowerment* dos mediados, inerente e caracterizador da mediação. Não são apontados na norma em análise outros elementos conceptuais que densifiquem o conceito de mediação, o que corresponde, em nossa opinião, à opção legislativa mais correta nesta

matéria. Com efeito, atendendo à flexibilidade de procedimentos inerente à mediação, seria indesejável estabelecer de forma minuciosa um conceito de mediação que coartasse a própria liberdade de atuação do mediador em cada caso concreto.

O conceito de mediação é, contudo, concretizado por referência aos princípios que norteiam a sua aplicação e a que o legislador dedica todo o Capítulo II da Lei 29/2013. Neste sentido, a mediação traduzir-se-á num procedimento voluntário (art. 4º), confidencial (art. 5º) que deverá garantir a plena igualdade das partes e o seu tratamento imparcial (art. 6º), constituindo o mediador um profissional independente e neutro (art. 7º), com competências adequadas ao exercício da sua atividade, podendo ser responsabilizado pela violação dos deveres legais e deontológicos que o vinculam (art. 8º).

Os referidos princípios materializam a essência da mediação distinguindo-a dos restantes meios extrajudiciais. A falta de capacidade decisória do mediador e a responsabilização das partes pela obtenção do acordo que satisfaça os interesses de ambas e coloque fim ao conflito que as opõe, segundo um procedimento regido por princípios éticos e deontológicos, são as notas que melhor definem conceptualmente a mediação.

O art. 3º da Lei 29/2013 pretende ver aplicados os princípios plasmados no seu capítulo II *a todas as mediações realizadas em Portugal, independentemente da natureza do litígio*. Consequentemente, a sua aplicação será extensível à mediação dos conflitos de consumo. Importará assim perceber como harmonizar a prática estabelecida ao nível da mediação de consumo em Portugal, com as novas exigências legais vertidas na Lei de Mediação.

2. A prática da mediação nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e nos CIACs: repercussões da nova Lei 29/2013

A prática da mediação ao nível dos conflitos de consumo em Portugal estará, em grande medida, concentrada nos CIACs (Centros de Informação Autárquicos do Consumidor) e nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que, ao longo da sua existência, foram recorrendo livremente a este procedimento sem amarras legais específicas. A promulgação da nova Lei 29/2013 é, por isso, suscetível de gerar dissonâncias na compatibilização legal com a experiência vivenciada nestas entidades que promoverão uma mediação de carácter mais institucionalizado¹⁴.

No que concerne aos CIACs, a mediação traduz a tentativa das partes encontrarem por mútuo acordo uma solução para o litígio, levada a cabo pelos técnicos que integram estas entidades. Nesta medida, a mediação experienciada nos CIACs poderá esbarrar na exigência legal plasmada no artigo 8º da Lei 29/2013, bem como na Portaria 344/2013, de 27 de novembro, e na Portaria 345/2013, também de 27 de novembro, relativas à organização de uma lista de mediadores de conflitos e à certificação de entidades formadoras de cursos de mediação de conflitos, respectivamente. Na verdade, os diplomas referidos pretendem incentivar a formação especializada dos mediadores por entidades certificadas, realidade que não é comum ou generalizada relativamente aos técnicos dos CIACs.

Mutatis mutandis, também nos centros de arbitragem de conflitos de consumo a mediação é conduzida pelo diretor ou pelos juristas do centro, independentemente da sua formação especializada neste específico âmbito. É certo que a consequência direta inerente ao art. 8º da Lei 29/2013 é a não executoriedade imediata dos acordos de mediação nos termos do art. 9º do mesmo diploma legal. Tal circunstância é obviada nos centros de arbitragem pela previsão da homologação do acordo de mediação pelo juiz árbitro. Ainda assim, considera-se pertinente a formação especializada dos técnicos que em Portugal levam a afeito a mediação dos conflitos de consumo, tendo em conta, designadamente, as especificidades que caracterizam este tipo de litigiosidade.

A conceptualização da mediação não constitui tarefa de fácil objetivação

Também problemático pode revelar-se o respeito pelo princípio da confidencialidade previsto no art. 9º da Lei 29/2013, uma vez que o mediador deve manter sigilo relativamente a todas as informações prestadas pelas partes no âmbito da mediação. Consequentemente, o diretor ou jurista do centro que promova a mediação terá de ter cautelas acrescidas quanto ao acompanhamento subsequente do processo arbitral se frustrada a mediação, uma vez que qualquer intervenção do mediador na tramitação ulterior não pode expor fatos discutidos ou debatidos pelas partes naquela sede.

O princípio da voluntariedade plasmado no artigo 4º da Lei 29/2013 impede a implementação de sistemas obrigatórios de mediação. Nestes termos, quando a Lei 23/96, de 26 de julho, relativa aos serviços públicos essenciais, vem estabelecer a arbitragem necessária para o prestador do serviço¹⁵, a obrigatoriedade decorrente da lei não poderá abranger a fase da mediação que se manterá completamente voluntária. Consequentemente,

o prestador do serviço público essencial pode declinar a participação numa sessão de mediação, não podendo sofrer qualquer sanção em virtude dessa recusa.

Em termos procedimentais, a Lei 29/2013 estabelece algumas regras que colidirão com uma maior flexibilidade de procedimentos dos centros de arbitragem ao nível da mediação. Assim, por exemplo, as menções obrigatórias quanto ao protocolo de mediação previsto no art. 16º dificilmente serão compagináveis com a mediação levada a cabo naqueles centros¹⁶. Não raras vezes, a mediação entre as partes é encetada por telefone ou por correio eletrónico, através do esclarecimento do consumidor e do

Os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo preveem a aplicação da mediação sem, contudo, a definirem

agente económico quanto aos seus direitos e deveres, sendo o acordo obtido sem um contato direto prévio entre os mediados. Nesta medida poderá ficar precludida a possibilidade de assinatura do referido protocolo de mediação do qual constam as regras a observar na mediação. Sem embargo pensamos que a introdução da necessidade de assinatura do protocolo em análise poderá incrementar a implementação da mediação de consumo pela sua divulgação institucional entre os utilizadores dos centros de

arbitragem, que, dessa forma, poderão ter uma maior percepção do que é e para que serve este procedimento.

De igual modo, a previsão dos honorários do mediador não constitui uma prática no âmbito dos centros de arbitragem, que, na sua generalidade, são gratuitos, não cobrando quaisquer custas, nem mesmo quanto ao julgamento arbitral. As prescrições legais relativas à remuneração do mediador não são, todavia, impeditivas de que a mediação de consumo mantenha o seu caráter gratuito. Com efeito, os centros de arbitragem poderão assegurar o pagamento dos honorários do mediador como fazem de resto com o julgamento arbitral. Fora destes centros, designadamente ao nível da mediação encetada por mediadores privados, a cobrança de honorários dependerá de cada profissional.

Pelo exposto revela-se complexa a aplicação de algumas diretrizes estabelecidas pela nova Lei de Mediação, bem como a uniformização das práticas no âmbito da mediação de conflitos de consumo, tendo em conta os diferentes contornos que vai assumindo nos vários regulamentos dos centros de arbitragem nesta sede. A solução poderá passar pela criação de um Sistema Público de Mediação de Consumo gerido, por exemplo, pela Direção Geral

do Consumidor e com aplicação nos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, tal como possibilita a própria Lei 29/2013 nos artigos 30º e seguintes. No âmbito dos preditos sistemas existiria uma lista de mediadores especializados em mediação de consumo que seriam designados para a tentativa de obtenção de acordo entre consumidor e agente económico. Por outro lado, o acordo obtido poderia ser desde logo homologado pelo árbitro do centro, granjeando, dessa forma, força executiva nos termos do art. 14º da nova Lei de Mediação.

Independentemente da criação do preconizado sistema público de mediação de consumo, o certo é que nada impede atualmente a resolução de conflitos nestas matérias através do recurso a um mediador privado, o qual ficará vinculado a todas as regras consagradas na Lei 29/2013. Esta poderá ser inclusive uma via para ultrapassar os obstáculos relativos às restrições em termos de valor inerentes à competência dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Com efeito, alguns dos atuais centros apenas recebem reclamações respeitantes a conflitos de valor inferior a 5.000 euros¹⁷. Tal limitação quantitativa não se verifica na intervenção de um mediador privado.

As referidas dissonâncias entre a prática e a lei no que respeita à nova regulamentação da mediação e à praxis vigente no âmbito dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, justificaria, *per se*, uma intervenção legal nesta matéria. Neste sentido, aguarda-se que a transposição da Diretiva RAL (Diretiva 2013/11/EU, de 21 de maio de 2013) constitua a oportunidade para a criação de um sistema uniforme de resolução de conflitos de consumo, que integre a regulamentação específica da mediação nesta sede.

3. Julgados de Paz: a experiência de uma mediação facultativa e eventual

A análise relativa à mediação de consumo em Portugal não ficaria completa sem a referência à sua aplicação no âmbito dos Julgados de Paz, regulamentados pela Lei 78/2001, de 13 de julho, recentemente alterada pela Lei 54/2013, de 31 de julho. Em causa estão instâncias de decisão vocacionadas *para permitir a participação cívica dos interessados e para estimular a justa composição dos litígios por acordo das partes* (art. 2, n. 1, da Lei 78/2001)¹⁸.

Em matéria de consumo, estas entidades são competentes, designadamente, para ações destinadas a efetivar o cumprimento de uma obrigação, relativas ao incumprimento contratual ou respeitantes à garantia geral das obrigações, nos

termos das alíneas a), i) e j) do art. 9, n. 1, respectivamente, da *supra* referida Lei 78/2001¹⁹. Assim, os Julgados de Paz constituem uma via adicional de solução de conflitos de consumo em Portugal, colmatando igualmente as limitações territoriais dos centros de arbitragem regionais, tendo em conta que têm vindo a ser progressivamente instalados e se ambiciona que possam abranger todo o território nacional²⁰.

Uma das particularidades inerentes aos julgados de paz assenta na previsão da mediação como fase prévia e facultativa ao julgamento do processo, com o objetivo de estimular a resolução do litígio por acordo das partes (art. 16, n. 2). Neste sentido, nos termos do art. 49º da Lei 78/2001, uma vez *recebido o pedido e iniciado o processo no julgado de paz, é realizada uma pré-mediação, desde que qualquer uma ou ambas as partes não tenham previamente afastado esta possibilidade*.

Nos julgados de paz é ainda possível, nos termos do art. 16º, n. 3, o recurso à mediação relativamente a conflitos excluídos da sua competência, podendo aplicar-se, assim, a quaisquer conflitos de consumo, independentemente do valor ou do reclamante, mediante o pagamento de uma taxa que se cifra em 25 euros.

Em 2012, dos 10.971 processos findos nos julgados de paz, terminaram por acordo de mediação 2.167, o que é revelador da importância deste procedimento para a resolução de litígios.

Conclusões

A mediação visa proporcionar às partes a possibilidade de alcançarem a resolução amigável e concertada do seu litígio. No concreto âmbito que nos ocupa, a mediação de conflitos de consumo pode constituir uma oportunidade para o consumidor efetuar a sua reclamação de forma assistida por um terceiro – o mediador. Por outro lado, o agente económico perceberá a imagem que o consumidor tem do serviço ou produto prestado, podendo melhorar a sua atividade e ainda fidelizar o consumidor no futuro.

Como referimos no presente trabalho, a mediação responsabiliza as partes pela solução encontrada para o seu conflito e poderá ainda constituir um notável instrumento na capacitação dos mediados para a resolução de litígios futuros.

Pelas razões expostas, é facilmente perceptível a importância de uma aposta efetiva na implementação da mediação de consumo, que deve paulatinamente ganhar autonomia e reforçar o seu papel face à arbitragem.

A nova Lei de Mediação em Portugal poderá significar um novo ímpeto no recurso a este mecanismo. Contudo, este diploma, pelo seu caráter genérico, não tem em conta as especificidades inerentes aos conflitos de consumo. Assim, espera-se que a transposição da Diretiva RAL para o ordenamento jurídico português constitua a oportunidade para consagrar em Portugal um sistema extrajudicial de resolução de conflitos de consumo uniforme que promova a mediação e regulamente as suas especificidades.

Notas

¹ Contido na Resolução de 14 de abril de 1975, publicada no JOCE n. C 92, de 25 de Abril de 1975.

² Também a Carta do Conselho da Europa sobre a Proteção de Consumidores, aprovada pela Resolução n. 543 da Assembleia Consultiva, de 17 de abril de 1973, prescrevia no ponto B), alínea i), o direito dos consumidores relativamente ao *acesso fácil e pouco dispendioso a um sistema de Jurisdição nacional ou a uma arbitragem oficial, no caso de pedidos de pequeno valor*.

³ COM(93) 573 final.

⁴ Cfr. Pegado Liz, Jorge (2004), “Justiças alternativas”, *Anuário Janus*, OBSERVARE/Jornal Público, disponível em http://janusonline.pt/2004/2004_3_4_5.html, consultado em 10 de fevereiro de 2011.

⁵ Ver Acórdão do Tribunal de Justiça das Comunidades relativo ao *Processo Shearson Lehman Hutton*, de 19 de janeiro de 1993 [Processo nº C-89/91 (Colect. 1-139)].

⁶ Para uma análise mais detalhada das características dos conflitos de consumo, veja-se Marques Cebola, Cátia (2012), “Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português”, *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n. 70, pp. 16-19.

⁷ Sobre a arbitragem institucional em Portugal e, em especial, os Centros de arbitragem de conflitos de consumo, veja-se FROTA, Mário (2009), “Arbitragem institucional”, *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n. 57, e PEDROSO, João e CRUZ, Cristina (2000), *A arbitragem institucional: um novo modelo de administração de justiça – o caso dos conflitos de consumo*, Centro de Estudos Sociais, Coimbra, pp. 214 e ss.; Marques Cebola, Cátia (2012), “Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: panorama português”, *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n. 70, pp. 13-50.

⁸ Neste grupo inserem-se os Centros de Lisboa, Coimbra, Porto, Vale do Cávado, Vale do Ave, Algarve e Região Autónoma da Madeira. Com competência supletiva nacional nasceu, em 2009, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

⁹ Foi ainda ensaiada a criação do CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico, cujo funcionamento não logrou, todavia, qualquer implementação prática.

¹⁰ Ver Estatísticas da Justiça disponíveis em <http://www.siej.dgpi.mj.pt>.

¹¹ Relativamente à mediação de conflitos de consumo em Espanha, veja-se, entre outros, Blanco Carrasco, Marta (2009), “La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro”, *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, Vol. XLII, pp. 129-152 y Vázquez, Eduardo (2010), “Mediation in Consumer Matters. An Approach in European and Spanish Law”, *Journal of Conflictology*, Vol. 1, n. 2, Campus for Peace, UOC.

¹² Note-se que a recente Diretiva 2013/11/UE (Diretiva RAL) expressamente refere no seu Considerando (19) que a sua aplicação não obstará à aplicação da Diretiva 2008/52/CE, uma vez que se pretende aplicar horizontalmente a todos os procedimentos de RAL, incluindo a mediação por esta abrangida.

¹³ Publicada no JOUE de 24 de maio de 2008 (referencia L 136).

¹⁴ Com efeito, o DL 146/99, de 4 de maio, que estabelece os princípios e regras a que devem obedecer a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, não tem previsões legais expressas relativas à aplicação da mediação.

¹⁵ A arbitragem necessária tem neste caso caráter unilateral, uma vez que apenas vincula o prestador do serviço, constituindo uma opção dos utentes que sejam pessoas singulares, nos termos do art. 15º da Lei 23/96.

¹⁶ Neste sentido veja-se o parecer da Direção Geral de Consumo à Proposta de Lei de Mediação (PL 479/2012), disponível no seguinte endereço eletrónico, acedido a 14 de junho de 2013, <http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheIniciativa.aspx?ID=37369>.

¹⁷ Assim se verifica no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

¹⁸ Cfr. VARGAS, Lúcia Dias (2006), *Julgados de Paz e Mediação – Uma Nova Face da Justiça*, Almedina, Lisboa, pp.115-116.

¹⁹ Cfr. VARGAS, Lúcia Dias (2009), “O direito do consumo, os centros de arbitragem e os julgados de paz”, *Newsletter GRAL*, nº 5, Ministério da Justiça, p. 5.

²⁰ Ver *Estudo sobre o alargamento da rede nacional de Julgados de Paz* de 2007, realizado ao abrigo do protocolo celebrado entre o Ministério da Justiça e o Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – ISCTE, bem como o DINÂMIA – Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica, disponível no seguinte endereço eletrónico, acedido em 3 de março de 2012, http://www.gral.mj.pt/userfiles/Estudo_Julgados_Paz%281%29.pdf.