

**PROTOCOLO  
DE CRIAÇÃO DO CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E  
ARBITRAGEM  
DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO**

Considerando que:

A Constituição da República Portuguesa consagra expressamente a existência facultativa de tribunais arbitrais para o exercício da função jurisdicional;

O acesso ao direito e aos tribunais para a defesa dos interesses legítimos por parte dos cidadãos constitui uma obrigação constitucional que compete ao Estado assegurar;

A resolução de conflitos passa por uma tomada de consciência dos direitos mas, também, pela existência de meios acessíveis e eficazes para o seu exercício;

A experiência tem demonstrado que estruturas formais mais simplificadas em que coexistem um tribunal arbitral e serviços de informação, mediação e conciliação permitem um acesso fácil à informação e instrução de processos com vista à prevenção e resolução de conflitos por via da mediação, conciliação e arbitragem;

A mediação e a arbitragem têm-se apresentado como uma alternativa ágil, célere, eficiente, mais próxima do cidadão e mais adequada à competitividade das empresas;

A adesão dos profissionais a mecanismos voluntários e extrajudiciais de resolução de conflitos constitui um instrumento ao dispor das empresas, que contribui para a competitividade das mesmas e para a consolidação, pela

Chs -  
Anjo  
Jm

diferenciação qualitativa introduzida, de um posicionamento favorável à consideração dos interesses dos consumidores aos quais destinam os respectivos produtos e serviços, seja no mercado nacional seja no mercado internacional;

Do ponto de vista da promoção dos interesses dos consumidores, é imperativo que a mediação, conciliação e arbitragem de conflitos de consumo acompanhe o desenvolvimento das novas tecnologias e as especificidades daí decorrentes, nomeadamente no que respeita ao comércio electrónico;

Urge continuar a desenvolver mecanismos de resolução alternativa de litígios que acompanhem esse desenvolvimento e que permitam prestar informação, apoio, formação aconselhamento e acompanhamento técnico e jurídico, a consumidores;

É do interesse convergente das entidades subscritoras criar e desenvolver um sistema de arbitragem voluntária institucionalizada ao abrigo da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, alterada pelo Decreto-Lei n.º 38/2003, de 8 de Março, e do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, para acompanhar e colmatar a falta de especialização nessas áreas.

É celebrado o presente Protocolo entre o Ministério da Justiça, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a Associação de Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva e a Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição,

Adiante designadas por entidades promotoras, o qual se rege pelas cláusulas seguintes:

205

5

jurgado

AM

## Cláusula 1.<sup>a</sup>

### Objecto

1. O presente Protocolo tem como objectivo criar um centro de arbitragem, de âmbito internacional, designado por Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico (CIMACE), para a resolução de litígios emergentes das relações de comércio que ocorram entre adquirentes, em ambiente de Internet.
2. Por litígios emergentes das relações de comércio entende-se:
  - a) Litígios emergentes da interpretação, validade e execução de contratos electrónicos;
  - b) Litígios emergentes da infracção de normas de protecção dos direitos do consumidor.
3. As Instituições, Associações e quaisquer terceiros podem aderir ao regime de resolução de litígios por arbitragem por uma das seguintes formas:
  - a) Cláusula compromissória, relativa a litígios eventuais ou futuros, ou
  - b) Compromisso arbitral relativo a litígios actuais, incluindo processos pendentes em tribunais judiciais à data de assinatura do presente protocolo.
4. Pelo presente protocolo é instituído um sistema de mediação, prévio à arbitragem.

## Cláusula 2.<sup>a</sup>

### Princípios de funcionamento

1. Sem prejuízo do disposto na lei e nas disposições complementares que regulam o seu funcionamento, o CIMACE rege-se pelos seguintes princípios:

- 2m  
S  
curgado  
Am
- a) Igualdade das partes e garantia do contraditório em todas as fases do processo;
  - b) Celeridade na resolução dos litígios, traduzida num prazo médio de 3 meses desde a entrada do processo até à decisão final;
  - c) Preferência pela utilização de meios informatizados de comunicação e de tratamento da informação, bem como de modelos normalizados de requerimentos e peças processuais;
  - d) Tentativa de mediação ou de conciliação promovida pelos mediadores prévia à resolução de litígios por via arbitral;
  - e) Possibilidade de as partes designarem quem as represente, sendo obrigatória a constituição de advogado na fase de arbitragem nas causas com valor superior à alçada do tribunal de primeira instância;
  - f) Possibilidade de utilização do português, inglês e castelhano como idioma;
  - g) Gratuitidade do procedimento de informação e mediação;
2. A passagem do processo à fase de arbitragem pode implicar, nas causas de maior valor e em termos a definir, o pagamento por cada parte de um preparo nos termos previstos no regulamento de custas processuais, a aprovar pela Comissão de Acompanhamento do CIMACE.

### Cláusula 3.<sup>a</sup>

#### Comissão de Acompanhamento do CIMACE

1. A Comissão de Acompanhamento do CIMACE é constituída por quatro elementos, a designar por cada um dos subscritores do presente protocolo.
2. A Comissão é responsável pela coordenação do Centro, competindo-lhe, nomeadamente, elaborar e aprovar o seu Regulamento Interno, o Regulamento de Custas Processuais e o Regulamento do Tribunal Arbitral.
3. Cabe, ainda, à Comissão assegurar o regular funcionamento do CIMACE.

*DP*  
*argada*  
*AM*

**Cláusula 4.<sup>a</sup>**  
**Compromissos assumidos**

1. Ao Ministério da Justiça incumbe:
  - a) Garantir o apoio institucional e financeiro ao CIMACE, nos termos a definir em Protocolo e dentro do quadro legal aplicável;
  - b) Promover a divulgação do CIMACE.
  
2. Às Associações representativas dos profissionais dos sectores de actividades económicas, partes neste Protocolo ou que a ele venham a aderir, incumbe:
  - a) Diligenciar pela adesão das suas associadas ao Centro, informando-as das vantagens em submeter ao Centro todos os litígios, posteriores a essa adesão, para os quais ele seja competente, obtido que seja o acordo da outra parte;
  - b) Desenvolver acções de divulgação do Centro e estabelecer um elo de ligação entre as suas associadas e o Centro;
  - c) Veicular às suas associadas os textos e mensagens informativas sobre o Centro que a Associação elabore no âmbito das suas funções;
  - d) Promover a consulta das suas associadas, sensibilizando-as para as vantagens da arbitragem voluntária e a adesão ao sistema arbitral;
  - e) Fornecer apoio documental ao Centro designadamente as publicações que editem;
  - f) Prestar apoio técnico ao Centro;
  
3. Às Associações de defesa dos consumidores incumbe:
  - a) Dinamizar campanhas de informação aos seus associados e ao público em geral sobre o Centro;
  - b) Publicar e divulgar os textos e mensagens informativas sobre o Centro que a Associação entenda convenientes;

- Dr
- Assinado
- c) Remeter ao centro as reclamações cujo conteúdo caiba no âmbito da competência do CIMACE;
  - d) Prestar apoio técnico ao Centro.

### **Cláusula 5.<sup>a</sup>**

#### **Financiamento**

1. O financiamento do centro é assegurado por:
  - a) Preparos pagos pelas partes e outros valores devidos pela intervenção do Centro;
  - b) Dotações efectuadas pelas entidades promotoras financiadoras;
  - c) Dotações extraordinárias que as entidades promotoras entendam efectuar;
  - d) Resultado da venda de publicações bem como de quaisquer aplicações financeiras;
  - e) Outros subsídios, subvenções ou comparticipações concedidos por entidades públicas ou privadas, desde que asseguradas todas as garantias de imparcialidade e transparência.
  
2. As entidades promotoras do Centro comprometem-se a promover a auto-sustentabilidade financeira do Centro através da introdução de uma tabela de preparos e custas que reflecta a distinta natureza dos litígios e assegure a independência do Centro.

### **Cláusula 6.<sup>a</sup>**

#### **Normas transitórias**

1. As entidades promotoras outorgantes comprometem-se a encetar todas as diligências de forma a garantir que, no prazo máximo de quatro meses a

contar da data de assinatura do presente protocolo, o centro iniciará a sua actividade.

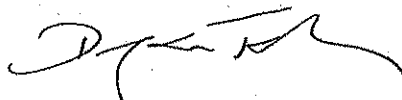
2. O Ministério da Justiça garante o financiamento do Centro para o ano de 2010, de acordo com o montante inscrito na rubrica do orçamento do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios destinada aos centros de arbitragem, tendo em conta o orçamento disponível para o corrente ano.

3. O Ministério da Justiça, com o acordo dos restantes subscritores, garante ainda, para o ano de 2010, um modelo de gestão transitório, assente na contratação do Laboratório de Meios de Resolução Alternativa de Litígios da Faculdade de Direito da Universidade Nova, que ficará encarregue de assegurar o normal funcionamento do Centro nos termos dos estatutos que vierem a ser aprovados, do seu regulamento de funcionamento e demais documentos aplicáveis.

Feito e assinado em Lisboa, em 21 de Julho de 2010, em cinco duplicados, um dos quais destinado a arquivo no Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios do Ministério da Justiça.

Pelo Ministério da Justiça,

O Director do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios,



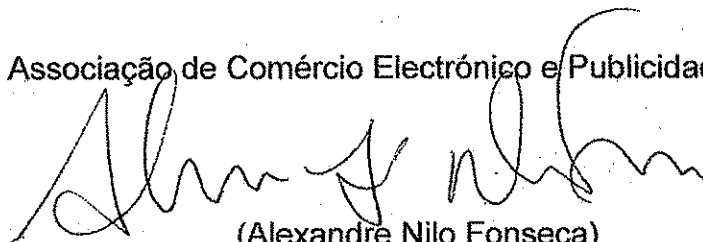
(Domingos Soares Farinho)

Pela Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor,



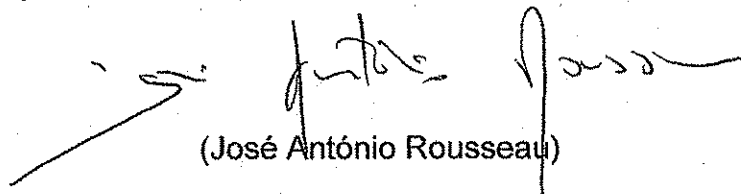
(Jorge Morgado)

Pela Associação de Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva,



(Alexandre Nilo Fonseca)

Pela Direcção da Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição,



(José António Rousseau)