



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

Faculdade de Direito da Universidade Católica do Porto

Os Poderes de Mediação das Entidades Reguladoras

Sara Lopes da Silva

Orientação por:

Professora Doutora Marta Portocarrero

“Acredita-se que o procedimento de mediação agora proposto permitirá contribuir para a crescente substituição de uma cultura de confrontação por uma cultura de comunicação.”¹

¹ In <http://www.cmvm.pt/CMVM/Apoio%20ao%20Investidor/Mediacao/Pages/Procedimento.aspx>.

Abreviaturas

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

BCP – Banco Comercial Português

CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

CRESAP – Comissão de Recrutamento e Seleção para a Administração Pública

CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico

CRP – Constituição da República Portuguesa

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

GRAL – Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios

ICP-ANACOM – Autoridade Nacional das Comunicações

Índice

I.	Introdução	.5
II.	Estado Regulador	.6
1.	Surgimento do Estado Regulador e de Garantia	.6
2.	Regulação do Estado	.7
2.1-	Regulação Transversal	.11
2.2-	Regulação Setorial	.11
A.	Instrumentos Jurídicos de Regulação	.12
III.	Resolução Alternativa de Litígios	.15
1.	A mediação.	.15
1.1.	A mediação administrativa	.25
IV.	As Entidades Reguladoras e a Resolução Alternativa de Litígios	.31
1.	A Autoridade Nacional das Comunicações	.31
2.	A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos	.32
3.	A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos	.33
4.	A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes	.34
5.	A Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	.34
6.	A Entidade Reguladora da Saúde	.36
V.	Conclusão	.39
VI.	Bibliografia	.42

I. Introdução

É do conhecimento geral que nas últimas décadas o Estado Português teve a necessidade de reduzir a sua intervenção na sociedade. Após o 25 de abril de 1974 e a fase de nacionalizações que lhe seguiu, nos anos 90 do século passado, esta tendência inverteu-se. Com o surgimento das privatizações, o Estado deixou de assumir o papel interventivo de Estado prestador e passou a assumir a função de Estado regulador. Importa então saber em que consiste este Estado Regulador e se acarreta benefícios para os cidadãos em geral, quando comparado com o anterior Estado prestador.

Intrinsecamente ligada à necessidade de “afastamento” do Estado, é necessário analisar outros elementos de preocupação da nossa vida em sociedade e um deles, prende-se com o direito de acesso aos tribunais. A resolução de um litígio pelo recurso aos tribunais é, pelo menos nos últimos anos, e em alguns casos, vista como uma solução pouco satisfatória para as partes conflituantes. Além de ser excessivamente moroso, é também oneroso e inflexível, deixando por vezes os interesses das partes bastante aquém daquilo que elas desejavam.

Deste modo, tem surgido espaço para que outras formas de resolução de litígios cresçam e ganhem protagonismo no panorama nacional. É o caso de formas heterocompositivas, como a arbitragem, ou de formas autocompositivas, como é o caso da mediação, tema sobre o qual vai incidir parte da nossa análise.

Aliando o Estado Regulador, com os novos princípios de boa administração, eficiência e transparência que regem a Administração Pública e juntando ainda o papel que as entidades reguladoras, sob a forma de entidades administrativas independentes ou institutos públicos, exercem na nossa sociedade e os poderes para-judiciais que lhes são concedidos, pretendemos perceber como um meio de resolução alternativa de litígios, neste caso a mediação, pode auxiliar alguns dos desafios que o nosso sistema judicial tem enfrentado. Mais concretamente, até onde vão os poderes de mediação das entidades reguladoras. Será que são efetivos? Qual é na realidade a sua mais-valia? Contribuem verdadeiramente para o Estado regulador? São estas as questões que pretendemos responder de seguida.

II. Estado Regulador

1. Surgimento do Estado Regulador e de Garantia

Nas últimas décadas do século passado, verificou-se uma tendência de diminuição da intervenção pública em vários domínios da sociedade.²No caso específico português, e já depois da Revolução de Abril de 1974 e de todas as nacionalizações que lhe seguiram, deu-se início a um processo de progressiva abertura à iniciativa económica privada, essencialmente a partir dos anos 90 do século passado.³Houve uma retração da Administração e uma conseqüente privatização dos serviços públicos, essencialmente em dois momentos. No primeiro, o Estado reduziu o seu peso na economia, retirando-se da produção direta de bens e num segundo momento, privatizou os serviços públicos, ou a gestão dos mesmos. Contudo, tal como afirma Paulo Otero, a intervenção administrativa apenas se modificou, porque o anterior “Estado prestador” se converteu no “Estado regulador”.⁴A liberalização de determinados setores, que até então se encontravam vedados à iniciativa económica, culminou numa tendência desreguladora, não no sentido liberal, mas no sentido de ser necessário encontrar uma nova forma de regulação.⁵

Este processo gradual passou em primeiro lugar, pela perceção de que não existem apenas dois graus de intervenção pública, o do Estado Liberal, ou do Estado Social, mas também um grau intermédio de responsabilidade pública, onde aparece o Estado Regulador e de Garantia.⁶Assim, o Estado tem a importante tarefa de garantir e de regular

² Cf. Paulo Otero, *Legalidade e Administração Pública: o sentido da vinculação administrativa à juridicidade*, Almedina, 2007, pp. 298 e segs.

³ Cf. Pedro Costa Gonçalves, “Direito Administrativo da Regulação”, in *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Marcello Caetano no centenário do seu nascimento*, II, Coimbra, 2006, p. 535-574.

⁴ Cf. Paulo Otero, “Legalidade e Administração Pública”, Almedina, 2007, pp. 298 e segs. Como refere Fernando Viana: “De fato e de uma forma muito simplista, podemos dizer que o objetivo foi retirar o Estado da economia, no sentido de este deixar de ser um Estado provedor de serviços essenciais ao cidadão, como aconteceu durante a maior parte do século XX (...), para passar a um Estado Regulador, de modo a garantir a eficiência e a leal concorrência dos mercados.” Cf. Fernando Viana, “A importância das entidades reguladoras”, *Crónicas Semanais de Fernando Viana*, novembro de 2013, disponível in: http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/colaboracao-dgpj-ciab/a-importancia-das/downloadFile/file/Autoridades_reguladoras.pdf?nocache=1404925551.86. Consultado em maio de 2015.

⁵ Cf. João Luís Mendonça Gonçalves, “Da independência das autoridades reguladoras independentes, dissertação em Mestrado de Direito e Gestão”, Universidade Católica de Lisboa, junho de 2014, p. 8.

⁶ Cf. Pedro Costa Gonçalves, “Entidades Privadas com Poderes Públicos”, Almedina, 2008, pp. 163 e seguintes. Nesse sentido também Pedro Costa Gonçalves, “Reflexões sobre o Estado Regulador e o Estado Contratante”, Coimbra 1013, p. 54. O autor explica que no Estado Liberal existe uma responsabilidade de base, enquanto no Estado Social existe uma responsabilidade de execução. A responsabilidade de base aparece a um nível legislativo, enquanto na responsabilidade de execução, o Estado tem de realizar determinadas tarefas.

os fins de interesse público, como por exemplo, o provimento de serviços de interesse geral, numa lógica de articulação entre o Estado e o Mercado.⁷ A este respeito, a Constituição da República Portuguesa, doravante CRP, nas alíneas f) e i) do artigo 81º, revela que as incumbências prioritárias do Estado são por um lado a garantia do bom funcionamento do mercado e concorrência e, por outro, a garantia da proteção dos direitos dos consumidores, bem como o equilíbrio entre ambos.

Pretende-se assim que o Estado Regulador fique reduzido ao mínimo indispensável, garantindo que o mercado funciona a preços comportáveis por todos os cidadãos. Aqui aparece a função de garantia do Estado, que tem como principal instrumento os poderes de regulação.

2. Regulação do Estado

Para Pedro Gonçalves, o conceito de regulação do Estado corresponde a uma responsabilidade estadual de disciplinar o funcionamento da economia e do mercado, bem como de proteger bens públicos. Esta é uma regulação económica e social. É um sistema de orientação de condutas, que pode funcionar positivamente, através da emissão de recomendações ou negativamente, através de proibições.⁸ Já para J. L. Saldanha Sanches, a regulação é a criação de normas jurídicas que vão disciplinar o exercício de certas atividades, um especial modo de acesso a certos bens ou o exercício de certas atividades comerciais.⁹ Vital Moreira distingue duas ideias no conceito de regulação. Em primeiro

⁷ Cf. Rodrigo Gouveia, *Os Serviços de Interesse Geral em Portugal*, CEDIPRE- Direito Público e Regulação 2, Coimbra editora, 2001, pp. 91-100. Segundo o autor, existe uma distinção entre serviços de interesse geral, que se reconduzem aos serviços que satisfazem as necessidades básicas dos cidadãos, como a saúde, e os serviços de interesse económico geral, que são uma subespécie do primeiro conceito, mais amplo, mas que por sua vez satisfazem as necessidades básicas de cariz económico. Os artigos 14º, 93º e 106º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia revelam a importância dos serviços de interesse económico geral. Pedro Gonçalves chama aqui o conceito de “posição de garante” que o Estado ocupa perante a sociedade neste novo modelo que visa alcançar o bem comum. O poder público passou a ter uma obrigação de garantir resultados e já não de os produzir. A este respeito, vide Pedro Costa Gonçalves, “Reflexões sobre...”, op. cit., p. 56-57. Ainda a este respeito, A. Nogueira Leite diz que o objetivo da regulação é o de maximizar o interesse público. Para mais entendimentos, vide “Estudos de Regulação Pública I”, Vital Moreira, Coimbra, 2004.

⁸ Vide Pedro Costa Gonçalves, “Reflexões sobre o Estado Regulador e o Estado Contratante”, Coimbra 1013, p. 12-95. O autor identifica os cinco estágios de um processo regulatório: a agenda (identificação da matéria que vai ser objeto de regulação), a negociação das regras, implementação das regras pelos regulados e pelos reguladores, acompanhamento e controlo e por fim, a imposição do cumprimento das regras ou reação face ao incumprimento das mesmas.

⁹ Cf. J. L. Saldanha Sanches, “A regulação: história breve de um conceito”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, 2000, pp. 5 e seguintes.

lugar, a ideia de estabelecer regras e depois implementá-las e em segundo lugar, restabelecer o funcionamento equilibrado de um sistema. A junção destas duas ideias culmina na seguinte definição de regulação: “imposição de regras e controlos pelo Estado com o propósito de dirigir, restringir ou alterar o comportamento económico das pessoas e das empresas, e que são apoiadas por sanções em caso de desrespeito.” Distingue ainda três formas de regulação estadual, a saber, a exercida pelo Governo, Ministérios e departamentos governamentais das áreas económicas; a exercida por organismos reguladores relativamente independentes e a regulação exercida por organismos reguladores independentes.¹⁰ João Luís Mendonça Gonçalves refere que a “nova regulação” respeita à atividade de um corpo fundamentalmente público, independente, amiga da concorrência, voltada para a proteção do interesse geral e que assegura a realização de certos fins de interesse público.¹¹

A regulação pretende definir regras para uma relação de base triangular, entre o regulador, empresas e cidadãos/utentes, por via geral e abstrata, por parte do legislador, da Administração Pública ou da iniciativa dos agentes. A regulação administrativa faz-se por três planos, a saber, a definição de regras, através de normas jurídicas vinculativas ou de soft law; através do controlo prévio ou sucessivo e segue-se-lhe o sancionamento de condutas que não respeitem as regras regulamentares ou legais. Ultimamente, tem sido introduzido um novo e quarto plano, onde a lei vem reconhecer o poder de dirimir litígios no âmbito de matérias reguladas. Pedro Gonçalves defende que “o *direito administrativo da regulação* representa uma aplicação paradigmática da ideia de *direito administrativo de garantia*.”¹²

Por outro lado, a hetero-regulação é a regulação da economia efetuada pelo Estado sobre os agentes económicos e a auto-regulação é uma forma de regulação coletiva, não estadual, realizada pelos próprios operadores económicos.¹³ A principal diferença entre uma e outra é o facto de na auto-regulação, os agentes económicos serem simultaneamente os autores e os destinatários da regulação por eles criada sob a forma de, por exemplo, códigos de conduta. A auto-regulação pode ainda ser privada ou pública.

¹⁰ Cf. Vital Moreira, “Auto-regulação profissional e administração pública”, Almedina, 1997, p.34-47.

¹¹ Cf. João Luís Mendonça Gonçalves, Da independência das autoridades reguladoras independentes, dissertação em Mestrado de Direito e Gestão, Universidade Católica de Lisboa, junho de 2014, p. 11.

¹² Cf. Pedro Costa Gonçalves, “Regulação, eletricidade e telecomunicações- Estudos de direito administrativo da regulação”, CEDIPRE 7, Coimbra editora, 2008, p.25.

¹³ É o caso das associações profissionais. Contudo, a auto-regulação pode ter origem na iniciativa das organizações privadas ou ser criada pelo Estado. Esta é uma forma de desregulação estadual. A este respeito vide Pedro Costa Gonçalves, “Regulação, eletricidade e telecomunicações- Estudos de direito administrativo da regulação”, CEDIPRE 7, Coimbra editora, 2008, pp. 74 e seguintes.

É privada se tiver origem em mecanismos voluntários de auto-regulação e será pública se for legalmente estabelecida e confiada a organismos representativos dos particulares.¹⁴ Existem três possíveis mecanismos de auto-regulação, são eles a auto-regulamentação, a auto-execução e a autodisciplina.¹⁵

A regulação pode ainda ser efetuada por agência ou por contrato. Na regulação por agência há uma estrutura administrativa que tem por função orientar, acompanhar e fiscalizar as condutas. Por outro lado, na regulação por contrato, os operadores económicos e o Estado acordam nas regras para o exercício da atividade, por meio de um contrato. A regulação por agência pode ainda realizar-se através de agências governamentalizadas, como os institutos públicos, ou agência independentes, como é o caso das entidades administrativas independentes.¹⁶ Atualmente, quase todas as entidades reguladoras de natureza setorial são autoridades reguladoras independentes, à exceção do Instituto Nacional da Aviação Civil, I.P. e do Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P., que tal como o nome indica, são institutos públicos.¹⁷ De acordo com o artigo 9º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, com exceção da Entidade Reguladora para a Comunicação Social e da Comissão Nacional de Proteção de Dados¹⁸, todas as entidades administrativas independentes estão adstritas a um específico Ministério. Isto significa que formalmente só existe tutela sobre os institutos públicos, mas na prática, também existe quanto às entidades administrativas independentes.

Relativamente à forma de designação dos membros dos órgãos dirigentes de ambos, estes são designados pelo Governo. Para os institutos públicos, acontece por despacho do ministro da tutela, de acordo com o número 4 do artigo 19º do Decreto-Lei n.º 5/2012, de 17 de janeiro. No caso das entidades administrativas independentes, a designação é feita por resolução do conselho de ministros, nos termos do número 3 do artigo 17º da Lei n.º

¹⁴ Cf. Vital Moreira, “Auto-regulação profissional e administração pública”, Almedina, 1997, pp.54 e seguintes.

¹⁵ Cf. *Ibidem*, pp.69 e seguintes. A divisão é apresentada pelo autor, que refere que não é necessário que estes três instrumentos estejam sempre presentes, basta um deles. Refere ainda que a auto-regulamentação não é característica necessária, uma vez que podem ser aqui postas em prática as normas criadas através de hetero-regulação e tem sido utilizada cada vez mais pelo Estado, como uma alternativa à regulação estadual.

¹⁶ A propósito da aprovação da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, discutiu-se o nível da sua independência e o que distingue estas duas modalidades de regulação por agência. Este novo diploma legal veio limitar nalguns aspetos, a independência destas autoridades administrativas. Admitiu que uma comissão possa julgar a atividade dos membros do conselho administrativo, nos seus artigos 27º a 30º, podendo afastá-los, quando anteriormente existia uma garantia de inamovibilidade. Através disto, retira-se um pouco desta marca de desgovernamentalização.

¹⁷ Vide neste sentido, Rodrigo Varela Martins, “Os poderes de regulação da ERSE.”, in *Revista de Direito Público e Regulação*, Setembro de 2009, p. 84.

¹⁸ Ambas tratam de regulação social e não económica.

67/2013, de 28 de agosto. A Comissão de Recrutamento e Seleção para a Administração Pública, doravante CRESAP, intervém nos altos cargos dirigentes designados pelo Governo, tanto nos institutos públicos, como nas entidades administrativas independentes, de modo a garantir a imparcialidade. No caso das entidades administrativas independentes, para além de passar pelo crivo da CRESAP, tem também ainda de ouvir a comissão competente da Assembleia da República. Comparativamente à duração do mandato, para os institutos públicos, é de cinco anos, renovável por uma vez, nos termos do número 1 do artigo 20º do Decreto-Lei n.º 5/2012, enquanto no caso das entidades administrativas independentes, o mandato é de seis anos, sem renovação, consoante o disposto no número 1 do artigo 20º da Lei n.º 67/2013.

Para Vital Moreira, os poderes de regulação das entidades reguladoras independentes são essencialmente três. Em primeiro lugar, a aprovação das normas pertinentes; de seguida, a correta implementação dessas mesmas normas e por fim, a fiscalização do cumprimento ou incumprimento e conseqüente punição das infrações. Como revela o autor, estão aqui presentes os três poderes essenciais de um estado, o poder normativo, executivo e para-judicial.¹⁹

No contexto do Mercado coexistem as atuações de privados e as atuações do Estado. A articulação entre ambas foi apelidada pela doutrina como “autorregulação privada publicamente regulada”. Assim, os privados desenvolvem a sua atividade no Mercado, que além de se regular a si próprio, através da autorregulação privada, que tem como principal instrumento o contrato, tem também presente a regulação jurídica com origem pública, ou a hetero-regulação pública.²⁰ A regulação pública exprime-se através de atos formais e informais, como os regulamentos administrativos, atos administrativos, contratos e outras atuações informais do poder público.²¹

A regulação pode ser setorial ou transversal. No caso da regulação setorial, esta atua sobre determinados setores da economia, tendo em conta as suas características particulares e a regulação transversal atua sobre todo o mercado e visa garantir a concorrência.

¹⁹ Vide Vital Moreira, *Auto-Regulação Profissional e Administração Pública*, Coimbra, 1997, p.36-37.

²⁰ Cf. Pedro Costa Gonçalves, “Reflexões sobre o Estado Regulador e o Estado Contratante”, Coimbra 2013, p. 57. O autor fala aqui de “responsabilidade pelo resultado”.

²¹ Nesse sentido, Pedro Costa Gonçalves, “Reflexões sobre o Estado Regulador e o Estado Contratante”, Coimbra 2013, p. 99.

2.1. Regulação Transversal

Uma das tarefas fundamentais do Estado Regulador é a de estabelecer regras gerais e aplicáveis a todos os setores da economia. Estas regras têm como função auxiliar um correto funcionamento do mercado, protegendo todos os seus intervenientes.²² É o caso paradigmático da Autoridade da Concorrência, que tem como funções conformar o mercado, definindo os limites e ainda reprimir abusos por parte dos operadores económicos.²³ A Autoridade da Concorrência tem uma intervenção mais limitada na economia do que acontece na regulação setorial. Tem uma lógica de acompanhamento e fiscalização.

2.2. Regulação Setorial

Cabe ao Estado a tarefa de identificar quais as áreas económicas que justificam uma regulação específica e de seguida, deve definir qual a estrutura de regulação mais adequada para determinado setor. Aqui, podemos estar perante a regulação por agência, por contrato ou optar por um modelo misto. Na regulação por agência há uma estrutura administrativa que tem por função orientar, acompanhar e fiscalizar as condutas dos regulados. Na regulação por contrato os operadores económicos e o Estado acordam nas regras para o exercício da atividade. Por fim, no modelo misto há uma conjugação entre as duas formas de regulação.²⁴

Se a opção passar pelo modelo de regulação por agência, esta pode ser governamentalizada, independente ou apenas sujeita a supervisão por parte do governo.

Algumas das entidades reguladoras operacionais no território nacional são: a ERC - Entidade Reguladora para a Comunicação Social;²⁵ o Banco de Portugal, entidade

²² Cf. Pedro Costa Gonçalves, “Reflexões sobre...” op. cit. p. 80-81. A regulação transversal é essencialmente uma forma de regulação económica e social.

²³ Criada pelo Decreto-Lei n.º 10/2003, de 18 de janeiro e recentemente revogado pelo Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto, que aprova os estatutos da Autoridade da Concorrência. O novo regime jurídico da concorrência consta da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio. Pedro Costa Gonçalves diz que esta tem como pressuposto que a economia e o mercado devem funcionar sem a interferência do Estado, a não ser que se verifiquem situações lesivas do interesse geral. Cf. Pedro Costa Gonçalves, “Direito Público...”, op. cit., p.542. Esta é uma legislação de aplicação essencialmente repressiva, mas engloba também características de carácter preventivo.

²⁴ Cf. Pedro Costa Gonçalves, “Reflexões sobre o Estado Regulador e o Estado Contratante”, Coimbra 2013, p. 82-83.

²⁵ Criada pela Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro. Os seus estatutos não fazem qualquer referência a procedimentos de mediação de conflitos. O artigo 55º e seguintes, da secção II do Capítulo V relativo aos procedimentos de queixa incide unicamente sobre o procedimento de conciliação.

reguladora para o setor financeiro;²⁶ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;²⁷a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;²⁸a ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;²⁹ o ICP-ANACOM – Autoridade Nacional das Comunicações;³⁰a ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos;³¹ a AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes;³²o INAC I.P. – Instituto Nacional da Aviação Civil;³³o INCI – Instituto da Construção e do Imobiliário³⁴e a ERS – Entidade Reguladora da Saúde.³⁵

A. Instrumentos Jurídicos de Regulação

Antes de mais, a regulação consiste no poder de regulamentação, supervisão, sancionatório e de mediação ou resolução de conflitos. Alguns destes poderes não são poderes administrativos tradicionais, contudo são uma mais-valia para as entidades reguladoras, que têm um melhor conhecimento sobre os casos concretos, possam atuar de uma forma mais oportuna e eficaz. De uma forma geral, pensamos ser importante analisar, ainda que brevemente, os instrumentos jurídicos de regulação conferidos pelo Estado às entidades administrativas independentes e institutos públicos.

Relativamente ao poder de regulamentação, o poder de estabelecer regras jurídicas, estas podem ser provenientes do legislador, sob a forma de atos legislativos, ou da Administração, tratando-se de regulamentos.³⁶As normas regulatórias têm origem em

²⁶ A Lei Orgânica do Banco de Portugal foi aprovada pela Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro, com as últimas alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 142/2013, de 18 de outubro. Esta Lei não revela a possibilidade de recorrer ao instituto da mediação, nem apresenta qualquer referência a outro meio de resolução alternativa de litígios.

²⁷ Os seus estatutos foram recentemente aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 8 de janeiro. Até então, denominava-se Instituto de Seguros de Portugal. Sempre que um utente tem alguma reclamação a efetuar, tem de ter presente que a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões não é uma instância de recurso para a resolução de conflitos e deste modo, não possui serviços de mediação, o que desde logo se denota pela leitura dos seus estatutos.

²⁸ Os seus estatutos foram recentemente aprovados pelo Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro.

²⁹ Os seus estatutos foram aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril e alterados pela última vez pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho.

³⁰ Os seus estatutos foram aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro.

³¹ Com os estatutos aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março.

³² Com os estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio.

³³ Criado pelo Decreto-Lei n.º 145/2007, de 27 de abril. Os seus estatutos não revelam a possibilidade de recorrer ao instituto da mediação, nem apresentam qualquer referência a outro meio de resolução alternativa de litígios.

³⁴ A Portaria n.º 378/2012 aprova os estatutos deste instituto. Não existe neste documento qualquer referência a atribuições no domínio de procedimentos de mediação.

³⁵ Os seus estatutos foram aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

³⁶ Vide Pedro Costa Gonçalves, “Direito Público...”, op. cit., p. 544. A maior parte destes regulamentos versam sobre aspetos técnicos e por essa razão, têm dignidade regulamentar e não legislativa. Também

poderes públicos e são dirigidas também a entidades da Administração dando-lhes competências de regulação administrativa, que perfazem o direito administrativo da regulação.³⁷ Contudo, Paula Costa e Silva refere que a competência das entidades reguladoras independentes não pode constituir “inovação normativa, mas tão-somente a execução, por complementação legalmente habilitada, de normas preexistentes”.³⁸ Gomes Canotilho e Vital Moreira suportam este entendimento, ao dizerem que o número 6 do artigo 112º da CRP afirma que atos desta natureza estão inibidos de interpretarem, modificarem, suspenderem ou revogarem a lei, sob pena de ingerência da atuação administrativa no domínio legislativo.³⁹ De igual importância é também o número 7 do mesmo artigo, que aponta o limite do princípio da precedência de lei. É comum as entidades institucionalizadas não deterem o poder de regulamentação. Relativamente às entidades administrativas independentes, os artigos 40º e 41º da Lei n.º 67/2013 estabelecem os poderes de regulamentação destas entidades, bem como o procedimento a que devem obedecer.

Já quanto ao poder de supervisão, pode tratar-se de um controlo prévio ou sucessivo, consoante o estabelecido na lei. O controlo prévio, tal como o nome indica, implica que a entrada na atividade económica dependa do controlo prévio da Administração, tal como vem estabelecido na alínea i) do número 1 do artigo 40º da Lei n.º 67/2013. Já a supervisão sucessiva, diz respeito à fiscalização e acompanhamento da atividade dos regulados. A generalidade das entidades reguladoras têm consideráveis poderes de fiscalização. A supervisão sucessiva pode acontecer de forma programada e sistematizada ou pode atuar mediante queixa ou participação pública. Associado aos poderes de fiscalização, existem ainda os poderes de sancionamento, que na generalidade dos casos prevê a aplicação de coimas.

Por fim, e para o que nos importa, existe um poder de mediação de conflitos, poder este quase exclusivo das entidades administrativas independentes. Diz o número 4 do artigo 40º da Lei n.º 67/2013, que compete às entidades reguladoras, no âmbito dos seus poderes de mediação, divulgar a arbitragem voluntária e disponibilizar serviços de mediação de

devido aos avanços tecnológicos e tendo em conta que a lei deve ser estável, de forma a garantir que o cidadão consiga orientar as suas condutas. Desse modo, em áreas onde o desenvolvimento tecnológico é constante, a intervenção regulamentar é crucial, porque a atividade exige mais produção normativa.

³⁷ Existem também organismos privados com funções de regulação pública. Para mais informações, Pedro Costa Gonçalves, “Direito Público...”, op. cit., pp. 544-546.

³⁸ Paula Costa e Silva, “As autoridades independentes. Alguns aspetos da regulação económica numa perspetiva jurídica” in *Revista O Direito*, ano 138º, III (2006), p. 555.

³⁹ Gomes Canotilho/Vital Moreira, “Constituição da República Portuguesa Anotada”, 3ª ed., Coimbra, 1993, sub art. 115º, n.º XIX.

conflitos; atuar na resolução de conflitos entre empresas e outras entidades sujeitas à sua jurisdição, ou entre estas e os seus clientes ou terceiros; apreciar reclamações e adotar as providências necessárias e ainda prestar informação, orientação e apoio aos utentes e consumidores.

III. Resolução Alternativa de Litígios

1. A mediação.

Tal como referimos na parte introdutória, os meios alternativos de resolução de litígios são uma possível solução para os problemas que o nosso sistema judicial tem vindo a atravessar. Contudo, no plano das entidades reguladoras, este tipo de meios, e mais concretamente a mediação, tem vindo a ganhar algum peso, o que se depreende desde logo pela leitura dos regimes jurídicos mais recentes.

Diz a alínea a) do artigo 2º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, que mediação é “a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos.” Já para a Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, na alínea a) do artigo 3º, a mediação é “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. Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado-Membro.” Para Gerardo Carballo Martínez, a mediação é um sistema de regulação institucionalizado para reduzir a dissonância ou, um conjunto de regras ou de operações aplicadas a qualquer conjunto de feitos, ou ainda de coisas pertencentes a planos heterogêneos da realidade com a finalidade de introduzir uma ordem.⁴⁰

No nosso entender, a mediação é um procedimento de resolução alternativa de litígios, confidencial, onde através do auxílio de um terceiro neutro, as partes em conflito trabalham com o propósito final de atingir um acordo. Este acordo deverá ser alcançado através do diálogo e de concessões de ambas as partes, tendo em conta que são estas que controlam os termos em que se irá processar a mediação. Como defende Mariana França Gouveia, “o essencial na mediação é o pleno domínio do processo pelas partes (*empowerment*), princípio que é o seu fundamento e, naturalmente, uma sua característica

⁴⁰ Cf. Gerardo Carballo Martínez, “La Mediación Administrativa e el Defensor del Pueblo”, 2008, p.65.

permanente.⁴¹ Contudo, entendemos que não tem demasiada importância alcançar uma definição precisa da mediação, uma vez que o seu caráter informal não o permite.

É apontada como sendo consubstancial à existência do Homem. Onde surgiam conflitos, havia também a possibilidade de um terceiro imparcial promover uma solução justa ou equitativa entre as partes, através de um mútuo acordo, alcançado numa instância não judicial.⁴² A doutrina entende que a mediação remonta ao tempo das comunidades romanas. Aqui, o mediador aparecia como um árbitro no direito romano, intervindo no litígio a pedido das partes; na Idade Média, eram os senhores medievais quem dirimiam os conflitos a um nível mais local; por sua vez, nos Estados Unidos da América, a mediação surge através do movimento operário, como forma de fazer frente aos conflitos surgidos com os trabalhadores e por outro lado, como uma consequência do clima de desconfiança que ficou após o caso Watergate e a Guerra do Vietname. Já na Europa, existe a figura do Ombudsman presente nos países escandinavos, que tem como finalidade corrigir os abusos do governo; na França, existe a figura institucional do *Médiateur de la République* e em Espanha, o *Defensor del Pueblo*. Por outro lado, analisando de um contexto religioso, a mediação está presente em determinadas comunidades religiosas, como a Cristã, Budista, Judaica ou Muçulmana. Todas têm em comum a ideia de um mediador entre Deus e os Homens.⁴³

Ao nível da União Europeia, em 1999 o Conselho Europeu reuniu-se, numa sessão extraordinária em Tampere, onde uma das questões principais se prendia com a necessidade de facilitar o acesso à justiça por parte de todos os cidadãos europeus. A reunião de Tampere é um marco no desenvolvimento de outras formas de resolução de litígios na Europa, de tal forma que em 2002 surge o documento de referência que serviu de base à harmonização das políticas dos Estados membros nesta matéria. O Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil e comercial foi apresentado pela Comissão em 2002. Foi também importante para a criação de duas iniciativas, a saber, a criação de uma proposta de iniciativa e a redação de um Código

⁴¹ Cf. Mariana França Gouveia, “Curso de Resolução Alternativa de Litígios”, 2ª ed, Coimbra, Almedina, 2012, p. 42.

⁴² Cf. Mariana França Gouveia, “Curso de Resolução...”, op. cit., p.29-30.

⁴³ Para mais informações acerca da mediação noutros sistemas jurídicos, cf. Gerardo Carballo Martínez, “La Mediación Administrativa e el Defensor del Pueblo”, 2008, p.25-62 e Cátia Marques Cebola, “A mediação pré-judicial em Portugal: Análise do novo regime jurídico”, *in*: Revista da Ordem dos Advogados, Ano 2010, Vol. I/IV. Sobre o surgimento do movimento de resolução alternativa de litígios, cf. Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 65-70 e p. 113-119.

Europeu de Conduta para Mediadores, de que falaremos mais à frente.⁴⁴ Além disto, tornou claro que existia uma lacuna relativamente a uma legislação quadro para os modos alternativos de resolução de litígios, designadamente para a mediação. Assim, a 21 de maio de 2008, surgiu a Diretiva 2008/52/CE, que versa sobre conflitos transfronteiriços. De acordo com o seu Considerando 7 “Para promover o recurso à mediação e garantir que as partes que a ela recorrem possam confiar num quadro jurídico previsível, é necessário prever um enquadramento normativo” e, apesar de se destinar a regular a mediação transfronteiriça, a Diretiva não impede que os Estados-Membros apliquem as suas disposições a conflitos nacionais de cada um.

Antes de mais, a mediação, enquanto forma alternativa de resolução de conflitos, está prevista constitucionalmente no número 4 do artigo 202º da CRP, onde o legislador constitucional afirma que “*a lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos.*” O legislador optou por uma abertura através do estabelecimento de um sistema de resolução de conflitos mais rápido, tendo em conta que dura em média três meses, e menos oneroso. Previu distintas vias de composição de conflitos como a transação, a arbitragem, a conciliação e a mediação administrativa.⁴⁵

A arbitragem é uma figura próxima da mediação, enquanto meio alternativo de resolução de litígios, contudo apresenta vários traços distintos como por exemplo, a forma como terminam estes dois procedimentos. A arbitragem termina com a decisão de um terceiro, enquanto a mediação termina com um acordo alcançado exclusivamente pelas partes. Além disso, as decisões arbitrais não são recorríveis, salvo raras exceções. No quadro I estão presentes alguns aspetos comparativos entre a arbitragem, a mediação e o processo judicial e por sua vez, o Quadro II pretende efetuar uma distinção relativamente à mediação, conciliação, arbitragem e litigância, quanto ao papel do terceiro e base da decisão.

⁴⁴ Cf. Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 76.

⁴⁵ Cf. Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p.23. A este respeito, Gomes Canotilho e Vital Moreira falam da institucionalização de formas alternativas, como algo típico de um “Estado Cooperativo”. Cf. Gomes Canotilho/Vital Moreira, “Constituição da República Portuguesa Anotada”, 4ª ed., Coimbra, 2010, p.511.

*Quadro I – Comparação entre arbitragem, mediação e processo judicial.*⁴⁶

Aspetos do processo	Arbitragem	Mediação	Processo Judicial
Podem as partes escolher a pessoa que vai realizar o processo (“neutro”)?	Sim.	Sim.	Não.
Qual o grau de flexibilidade do processo?	Alta.	Muito alta.	Flexibilidade moderada.
Qual a probabilidade que haja atrasos no resultado?	Baixa.	Muito baixa.	Média/Alta.
Qual o nível de controlo que as partes têm sobre o processo?	O processo pode ser acordado pelas partes.	O processo pode ser acordado pelas partes.	O processo é substancialmente regido pelas regras do tribunal e descrição do juiz.
Qual o nível de controlo que tem o “neutro” sobre as partes?	Moderado.	Nenhum.	Alto.
Qual o leque de soluções que podem ser concedidas pelo “neutro”?	Limitado.	Não aplicável.	Vasto.
O processo é confidencial?	Sim.	Sim.	Não.
Decisões do “neutro” são obrigatórias para as partes?	Sim.	O mediador não toma decisões.	Sim.
Como é a decisão do “neutro” executada?	O efeito jurídico executivo da sentença arbitral é idêntico ao da sentença judicial da primeira instância.	Indiretamente. O acordo de mediação é um contrato.	Diretamente.

⁴⁶ Fonte: Ana Maria Maia Gonçalves www.icfml.org

Pode a decisão ter recurso?	Muito limitado.	O mediador não toma decisões.	Sim.
Deve a parte vencida pagar os custos de todo o processo?	Geralmente, sim.	Não.	Geralmente, sim.
Quem paga o custo do “neutro”?	As partes, como acordarem.	As partes, como acordarem.	Indiretamente, as partes.
Quanto custa o processo?	Depende da sua duração.	Tem custo baixo e fixo.	Depende da sua duração.
Quanto tempo devem as partes dedicar ao processo?	Depende da sua duração.	É a forma mais rápida dos meios alternativos. Pode demorar unicamente algumas horas.	Depende da sua duração.
Qual o efeito que o processo tem na relação comercial entre as partes?	Não ajuda.	Pode ser muito positivo, e raríssimas vezes é neutro ou negativo.	Deteriora o relacionamento comercial.

Quadro II- Diferenciação em razão do papel do terceiro e base da decisão.⁴⁷

	Papel do Terceiro	Base da decisão
Mediação	Não decide nem sugere; Ajuda as partes a encontrarem uma solução.	Interesses comuns.
Conciliação	Dá sugestões para a decisão.	Interesses comuns e lei.
Arbitragem	Decide.	Lei.
Litigância	Decide.	Lei.

⁴⁷ Fonte: Ana Maria Maia Gonçalves www.icfml.org

A mediação tem um caráter dinâmico que lhe permite resolver conflitos do passado, propondo acordos que devem evitar conflitos no futuro, sem existirem vencedores ou vencidos. Aqui, as partes têm a última palavra, para definir um acordo previamente sugerido por um terceiro mediador. Este mediador deve ter como características, a imparcialidade, independência, persuasão, facilidade de expressão e não coercibilidade. Quanto à sua qualificação profissional, o mediador deve ter conhecimento das normas de direito e dos procedimentos e práticas de negociação.⁴⁸ De acordo com a Portaria n.º 344/2013, de 27 de novembro, que tem como objetivo a consolidação da mediação de conflitos no ordenamento jurídico português, para que o mediador em causa possa cumprir todas as especificações necessárias e esteja inscrito na lista de mediadores de conflitos, organizada pelo Ministério da Justiça⁴⁹, é necessário, antes de mais, que esteja no pleno gozo dos seus direitos civis e políticos; tenha obtido aproveitamento em curso de mediação de conflitos e tenha o domínio da língua portuguesa, nos termos do número 1 do artigo 3º. O Código Europeu de Conduta para Mediadores, redigido com o apoio da Comissão Europeia, enumera um conjunto de princípios aos quais, voluntariamente, os mediadores podem aderir.⁵⁰

Uma das principais características do procedimento de mediação é a voluntariedade, que começa desde logo na decisão de diálogo, na eleição do mediador e mais importante, na aceitação pacífica da solução encontrada.⁵¹ Aliás, o princípio da voluntariedade aparece no artigo 4º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal. O artigo 64º do Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil e comercial diz a este propósito que o sucesso de um procedimento de resolução alternativa de litígios, mais concretamente o sucesso da mediação, depende da vontade das partes. Contudo, existe uma tendência para que a voluntariedade nos sistemas de mediação apareça apenas quanto ao acordo final, tornando obrigatório o recurso à mediação. Funciona como um pré-requisito ao acesso aos tribunais ou à arbitragem. Paula Costa e Silva defende que: “as Constituições preveem

⁴⁸ Cf. Recomendação R (2001) 9 do Comité de Ministros dos Estados Membros: 94.

⁴⁹ Aliás, este requisito assume ainda maior importância quando confrontado com o número 1 do artigo 9º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. Este artigo revela que para que o acordo de mediação tenha por si só, força executiva, o mediador de conflitos deve estar inscrito nesta lista, disponível *in*: http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica/mediacao-anexos/lista-de-mediadores-art/downloadFile/file/Lista_de_Mediadores_de_Conflitos.pdf?nocache=1425029668.45. Consultado em maio de 2015.

⁵⁰ Este Código encontra-se disponível *in*:

http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf. Consultado em maio de 2015.

⁵¹ Cf. Gerardo Carballo Martínez, “La Mediación Administrativa e el Defensor del Pueblo”, 2008, p.24-30.

um direito de acesso aos tribunais não estão, necessariamente, a consagrar um direito de acesso imediato aos tribunais. Ora, se a limitação imposta puder ser considerada justificável atendendo às finalidades que lhe presidem e não implicar uma desvantagem desproporcional para as partes, estará salvaguardada a sua conformidade com aqueles textos.”⁵² A este respeito, Cátia Marques Cebola entende que não se podem considerar inconstitucionais os sistemas de mediação obrigatórios e para sustentar este seu entendimento recorre também ao entendimento de Paula Costa e Silva.⁵³ Também Mariana França Gouveia não se opõe, pois entende que a intenção de instituir a mediação obrigatória não é de dificultar o exercício dos direitos, mas o de aproximar a Justiça ao cidadão.⁵⁴ A Diretiva, no seu considerando 12, não se opõe a que as legislações nacionais tornem o recurso à mediação obrigatório, desde que tal não impeça as partes de exercerem o direito de acesso ao sistema judicial. Parece-nos contudo desproporcional e contraproducente seguir o entendimento de alguma doutrina, que defende que as partes que não aceitem submeter-se a mediação, devem então suportar custos mais elevados nos processos judiciais. Entendemos que esta não deve ser a forma de alertar os cidadãos para os benefícios da mediação. Deviam ser educados a este respeito e se ainda assim não aderirem a este mecanismo, devem então justificar a sua opção. Também entendemos ser defensável que, se as partes depois de informadas, porque este é um aspeto fulcral, decidam voluntariamente submeter-se a mediação previamente ou na pendência da ação, devem beneficiar de uma redução na taxa de justiça a pagar pelo processo que esteja a decorrer. Entendemos, tal como defende outra parte da doutrina, que ao se retirar a característica da voluntariedade, as partes não vão estar motivadas para alcançar um diálogo construtivo e vão perceber a mediação como um mecanismo dilatatório que as impede de desde logo verem a sua pretensão analisada por um juiz, no âmbito de um processo judicial.

⁵² Cf. Paula Costa e Silva, “A nova face da justiça: Os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias”, Coimbra editora, 2009, p. 71.

⁵³ Cf. Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 230-241. Apesar de este ser o último entendimento da autora do nosso conhecimento, em 2010, parecia ser absolutamente contra a obrigatoriedade dos sistemas de mediação, defendendo que “A implementação e difusão destes métodos deverão ser conseguidas por via da persuasão e divulgação das suas vantagens e não pelo estabelecimento da qualquer obrigatoriedade.” Cf. Cátia Marques Cebola, “A mediação pré-judicial em Portugal: Análise do novo regime jurídico”, *in*: Revista da Ordem dos Advogados, Ano 2010, Vol. I/IV, disponível *in*: http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=31632&idsc=112472&ida=112747 e consultado em maio de 2014.

⁵⁴ Cf. Mariana França Gouveia, “Curso de Resolução Alternativa de Litígios”, 2ª ed, Coimbra, Almedina, 2012, p. 60.

Um dos requisitos consubstanciais a toda a mediação é o princípio da especialidade do mediador, que revela que este deve ter um conhecimento sobre a matéria em que se baseia o conflito.⁵⁵ As decisões do mediador não são vinculativas para as partes e este não tem outros poderes além da persuasão e da autoridade moral que representa. Aliás, o mediador limita-se a propor uma solução que as partes podem acatar ou modificar.⁵⁶ De acordo com o artigo 2.1 do Código Europeu de Conduta para Mediadores, existe um princípio de independência e neutralidade a que todos os mediadores se encontram obrigados. Se se encontrarem numa situação de relação pessoal ou profissional com uma das partes, tiverem um interesse financeiro no resultado da mediação ou houver a prestação de outro serviço, que não de mediação a uma das partes, estes são motivos para o mediador dever declarar o seu impedimento. Em suma, o mediador é imparcial e gere o procedimento de mediação facilitando a comunicação entre as partes.

O número 1 do artigo 202º da CRP diz que “*os tribunais são os órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo*” e tendo este preceito constitucional em conta, bem como o Princípio da Separação de Poderes, não podemos comparar a mediação a uma decisão judicial. No entanto, tal como afirma Luís Cabral Moncada “a justiça não é monopólio ou exclusivo do estado”.⁵⁷ Podemos sim dizer que a mediação é uma forma complementar de resolução de litígios que apresenta inúmeras vantagens para os intervenientes, mas também para o nosso sistema judicial, uma vez que se procura encontrar uma solução extraprocessual para a controvérsia, que não deixa de ser credível, eficaz, célere e de qualidade.⁵⁸ Em todo o caso, devemos ter presente o artigo 1º da Diretiva 2008/52/CE, que revela que é intenção da Diretiva assegurar uma relação equilibrada entre a mediação e o processo judicial. Diz ainda o número 1 artigo 273º do

⁵⁵ Nesse sentido, Mariana França Gouveia, “Curso de Resolução...”, op. cit., p.31. O artigo 8º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril fala do princípio da competência e da responsabilidade do mediador.

⁵⁶ Existem três modelos de mediação, que têm como objetivo auxiliar o mediador, apresentando-lhe orientações técnicas que ele pode seguir tendo em vista a resolução do conflito. Em primeiro lugar existe o modelo lineal de Fisher e Ury; o modelo transformativo de Bush e Folger e ainda o modelo circular narrativo de Sara Cobb. Para mais informações acerca dos modelos de mediação, consultar Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 260-264.

⁵⁷ Cf. Luís Cabral Moncada, “Modelos alternativos de justiça; a arbitragem no direito administrativo.”, *In Revista O Direito*, Ano 142.º, 2010-III, p. 1.

⁵⁸ Não devemos também esquecer que o acordo de mediação reveste a forma de um contrato, redigido com a ajuda dos respetivos advogados, ou com a intervenção do mediador. É fundamentalmente um documento onde fica expressa a vontade das partes e os procedimentos que devem ser seguidos, tendo em vista honrar o compromisso assumido. O acordo deve ser exequível, sob pena de não ser eficaz. De acordo com o artigo 9º da Lei n.º 29/2013, o acordo de mediação tem força executiva, sem necessidade de homologação. No entanto, o número 1º do artigo 14º revela-nos que as partes têm a faculdade de requerer a homologação do acordo de mediação pré-judicial.

Código de Processo Civil, aprovado pela Lei n.º41/2013, de 26 de junho, que “em qualquer estado da causa, e sempre que o entenda conveniente, o juiz pode determinar a remessa do processo para mediação.” Continua no seu número 2, dizendo que as partes podem determinar a suspensão do processo e remetê-lo para mediação.

A mediação é então, um processo de resolução de conflitos, voluntário, não judicial, confidencial e não adversarial, uma vez que não segue uma lógica de confrontação, mas antes de cooperação e de conversação. O facto de ser confidencial revela também uma grande vantagem por oposição ao sistema judicial, em regra, público.⁵⁹ Além do mais, não estamos perante casos de atividades imunes ao controlo da legalidade por parte dos juízes e tribunais uma vez que mesmo nos casos em que a lei não determina a obrigação de homologação de acordos obtidos em mediação, as partes têm a faculdade de requerer a mesma.⁶⁰ Outra das vantagens da mediação prende-se com o facto, de as partes manterem a todo o tempo, o controlo sobre o processo, já que o mediador apenas intervém para prestar auxílio, tal como refere a alínea b) do artigo 2º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. Este artigo refere que o mediador de conflitos é “um terceiro, imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio.”⁶¹ Por fim, por oposição aos meios judiciais, a mediação enquanto um meio extrajudicial de resolução de litígios, é flexível, o que lhe permite adaptar-se às características do caso concreto.

Em suma, relativamente às vantagens de submeter um conflito a mediação, podemos destacar o facto de este procedimento conseguir alcançar respostas mais adequadas ao conflito; ser confidencial; pode ser requerida a todo o tempo; é simples; envolve menos tempo e dinheiro; as partes têm o controlo do processo e do resultado e deste modo, pode ser possível continuar um relacionamento entre ambas após o término do procedimento. Além disto, qualquer conflito pode ser mediado desde que as partes se mostrem recetivas,

⁵⁹ O Princípio da Confidencialidade vem consagrado no artigo 5º da Lei n.º 29/2013 e no artigo 7º da Diretiva 2008/52/CE e revela-se de extrema importância. Com este princípio, as partes sente-se mais à vontade nas reuniões individuais com o mediador, pois têm a certeza que as suas declarações estão protegidas.

⁶⁰ Cf. Artigo 14º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. A este respeito, o artigo 6º da Diretiva 2008/52/CE determina que os acordos de mediação sejam dotados de força executiva mediante sentença, decisão ou ato autêntico de um tribunal ou outra entidade competente.

⁶¹ Cátia Marques Cebola apresenta ainda como características de um mediador, o equilíbrio, criatividade, flexibilidade, capacidade de juízo, empatia pessoal, conhecimentos especializados, compreensão teórica, habilidades práticas, postura ética e sensibilidade emocional. A este respeito vide, Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 302.

estejam de boa-fé e consigam trabalhar conjuntamente para a obtenção de uma solução satisfatória para ambas.

Existe ainda a mediação interventora e a mediação facilitadora, que se distinguem pelo facto de na primeira, o mediador poder apresentar uma série de diferentes propostas de solução do conflito. Na mediação facilitadora, o mediador é quase invisível. Apenas ajuda as partes a construírem um diálogo tendo em vista a resolução do seu conflito, mas no caso da mediação interventora, o mediador tem um papel mais ativo, podendo até apresentar propostas de acordo.⁶² No nosso ordenamento jurídico, está presente uma noção facilitadora da mediação, introduzida pela Lei dos Julgados de Paz, a Lei n.º 78/2001, de 13 de julho e recentemente alterada pela Lei n.º 54/2013, de 31 de julho, nos seus artigos 49º a 76º.

O Conselho da Europa tem emitido determinadas propostas que têm em vista um estabelecimento, pelos Estados Membros, de meios alternativos de resolução dos litígios. Entre estas, encontra-se a Recomendação n.º R (86) 12, do Conselho da Europa, dirigida aos Estados-Membros sobre as medidas que devem adotar para prevenir e reduzir a carga de trabalho excessiva. Diz esta recomendação que tendo em conta o aumento do número de processos em tribunal e conseqüente demora em alcançar a decisão judicial⁶³, deve existir um encorajamento de resolução amigável dos conflitos, antes, durante ou fora do processo judicial. Esta medida pode ser alcançada através da criação de órgãos competentes para a resolução de casos de menor importância ou em algumas áreas específicas, através de processos como a arbitragem ou a mediação. No anexo desta recomendação, surge um conjunto de atividades que podem beneficiar com esta alteração.

Relativamente ao procedimento de mediação⁶⁴, a Recomendação (2001) 9 refere que depois de obtida a informação necessária sobre as partes, o mediador deve realizar

⁶² Cf. Cátia Marques Cebola, “A mediação pré-judicial em Portugal: Análise do novo regime jurídico”, *in*: Revista da Ordem dos Advogados, Ano 2010, Vol. I/IV, disponível *in*: http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=31632&idsc=112472&ida=112747. Consultado em maio de 2015.

⁶³ Não esquecer que é um direito dos litigantes obter uma resposta para o seu conflito, dentro de um prazo considerado razoável, nos termos do número 1 do artigo 6º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem.

⁶⁴ A doutrina, nomeadamente Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 136-138, questiona acerca do conceito de processo de mediação. A autora começa por explicar que a mediação apesar de ser referida por muitos como um processo, dada a sua proximidade com os processos judiciais, não deve ser assim referida para evitar confusões. Revela ainda que outros autores preferem o termo “procedimento de mediação”, tendo em conta que um processo tem como finalidade a resolução de um litígio e um procedimento, por sua vez, é composto por um conjunto de atos ligados entre si, com vista a alcançar um resultado final, que pode ser o mesmo de um processo ou então pode corresponder a uma parte dele. Contudo, a autora discorda, defendendo que a mediação deve

reuniões com os interessados de forma individual e conjunta. Estas reuniões têm como objetivo permitir uma discussão entre os intervenientes sobre a tutela do mediador.⁶⁵ Por fim, espera-se que o mediador proponha soluções para resolver o conflito, através da formulação de recomendações ou uma proposta de resolução do conflito.⁶⁶

Contudo, a doutrina tem questionado se os meios alternativos de resolução de litígios, tal como o nome indica, constituem uma forma de justiça alternativa. Cátia Marques Cebola denota que estes seriam meios alternativos, se fosse possível aos cidadãos escolher entre os meios de resolução judiciais ou extrajudiciais. Como esta ainda não é uma realidade, podemos estar perante uma relação de complementaridade ou de substituição.⁶⁷

2. A mediação administrativa

O direito administrativo está intrinsecamente ligado a princípios como o Princípio da Legalidade, verdadeiro corolário da Administração Pública, bem como a indisponibilidade do interesse público. Deste modo, a ideia mais provável era de que a mediação seria incompatível com o direito administrativo. Contudo, com a recente tendência de modernização das estruturas administrativas, com princípios como os da boa administração, eficiência e transparência, entre outros, parece que se começam agora a criar condições para novos mecanismos de composição de conflitos, também nesta área. Assim, irá existir uma aproximação de todos os administrados à Administração Pública,

ser entendida como um método. Não deve ser referida como um procedimento, tendo em conta a sua natureza informal, que não permite que todos os aspetos de um procedimento estejam logo definidos à partida. Defende ainda que “tentar estabelecer um encadeamento de atos a serem seguidos pelo mediador é restringir a liberdade deste profissional e diminuir a capacidade da mediação para adaptar-se às especificidades dos conflitos e das partes”. No entanto, nós discordamos. Apesar de a mediação ter carácter informal e esta ser uma característica que a distingue dos processos judiciais, não está completamente à disposição do mediador e das partes. Existem fases num procedimento de mediação que não devem ser deixadas de parte, sob pena de a finalidade última não ter condições para ser alcançada. Falamos por exemplo, das reuniões individuais e conjuntas, com a intervenção do mediador. Se, alegando a informalidade do procedimento e a liberdade do mediador e das partes, esta fase crucial for preterida, será extremamente difícil perceber qual a verdadeira pretensão das partes e até onde estão dispostas a sacrificar os seus desejos, tendo em conta a sua vontade de terminar o litígio com uma solução satisfatória para todos.

⁶⁵ Cf. RE (2001) 9: 97.

⁶⁶ Cf. RE (2001) 9: 98.

⁶⁷ Cf. Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 98-100. A autora defende que cabe ao Estado decidir se esta é uma relação de alternatividade, complementaridade, substituição ou ainda deixar essa decisão para as partes.

uma vez que existindo qualquer conflito entre os particulares e a Administração Pública, esta poderá usar do procedimento de mediação para o resolver de uma forma mais célere e eficaz, enquanto parte integrante de um procedimento de mediação.

Não existe uma verdadeira noção de mediação administrativa, nem legislação específica, ao contrário da mediação civil, comercial, penal, familiar e laboral. Contudo, existem duas características que se podem destacar, em primeiro lugar, o facto de ser um meio alternativo de resolução de litígios e por outro lado, é uma forma de chamar os cidadãos a intervir na Administração Pública. Pode ter lugar quando existe uma heterocomposição de interesses públicos e privados, numa relação entre os cidadãos e a administração sujeita ao direito administrativo. Pode tratar-se de mediação urbanística, ambiental, entre outras dentro deste ramo de direito. É então um meio alternativo de resolução de conflitos entre sujeitos jurídicos privados ou entre estes e a Administração Pública, tendo também a intervenção de um terceiro independente. A inserção da mediação na ordem jurídica administrativa pode ser vista como um instrumento de participação dos cidadãos em assuntos que são do seu interesse, como forma de colaborarem ativamente em políticas públicas e, mais importante, como forma alternativa de impugnar ações levadas a cabo pela Administração.⁶⁸

Mais concretamente no caso da mediação administrativa, existe a Recomendação R (2001) 9 do Comité de Ministros dos Estados Membros sobre os modos alternativos de resolução de litígios entre as autoridades administrativas e as pessoas privadas.⁶⁹ Esta Recomendação enaltece desde logo, que a resolução de litígios entre a Administração Pública e as pessoas privadas não deve ser apenas levada a cabo pelos meios judiciais. Pelo contrário, como já referimos, os meios alternativos de resolução de litígios podem traduzir-se numa aproximação entre a Administração e as pessoas. Contudo, ressalva que o uso de meios alternativos não deve servir para ambas as partes contornarem os seus deveres, ou até o Princípio da Legalidade. Aliás, os meios alternativos devem permitir sempre uma avaliação pelos tribunais, como forma de garantia dos direitos dos cidadãos e da Administração. O anexo à Recomendação, no seu artigo 2.i. das disposições gerais refere que os meios alternativos devem ser admitidos em geral ou para determinados tipos

⁶⁸ Cf. Gerardo Carballo Martínez, “La Mediación Administrativa e el Defensor del Pueblo”, 2008, p.73-109.

⁶⁹ Esta recomendação tem origem nos trabalhos realizados pelo Conselho da Europa, especificamente pelo grupo de projeto sobre o direito administrativo, em colaboração com o Ministro da Justiça Português, no âmbito das atividades para o desenvolvimento e consolidação da estabilidade democrática, criada em 1998.

de litígios relativos às atividades administrativas estritamente relacionadas, incluindo aqueles relacionados a atos individuais administrativos, contratos, responsabilidade civil, e de um modo geral, os créditos relacionados com uma soma de dinheiro. No entanto, cada Estado Membro é livre de decidir dada a diversidade das tradições e sistemas jurídicos.⁷⁰ Refere também que a mediação pode ser usada antes do litígio, como pré-requisito do início da ação judicial ou durante o processo, possivelmente sob a recomendação do juiz. No texto da Recomendação, surge uma definição de mediação, como um procedimento não jurisdicional que conta com a intervenção de um terceiro para propor uma solução, que tem por base uma decisão ou recomendação de caráter não vinculante. Contudo, o caráter oficial e a autoridade que representa a recomendação formulada pelo mediador tende a produzir efeitos semelhantes aos de uma decisão vinculativa.

Uma das notas essenciais desta Recomendação diz respeito à equidade. Numa conceção mais restrita, a equidade serve para corrigir o direito escrito, nas situações em que as soluções por ele apresentadas são, no caso concreto, desproporcionadas. Pode então ser compreendida como um instituto que permite colmatar as lacunas legais.⁷¹

O artigo I.3.i. do anexo à Recomendação refere que a utilização dos meios alternativos de resolução de conflitos deve ser institucionalizada, ou então deve ser pensada caso a caso, de acordo com a decisão das partes.⁷² Já o artigo I.3.iii. fala do prazo razoável para a conclusão de um procedimento de mediação, que deve prever possíveis atrasos. Os mediadores têm também uma importante prerrogativa, a de convidar uma autoridade administrativa para revogar ou modificar um ato, por razões de oportunidade ou de legalidade, nos termos do artigo III.2.ii do presente anexo. Gerardo Martínez destaca que esta recomendação, fez com que o Conselho da Europa tenha reafirmado a necessidade de adotar os sistemas alternativos de resolução de conflitos no âmbito do direito

⁷⁰ Cf. Gerardo Carballo Martínez, “La Mediación Administrativa e el Defensor del Pueblo”, 2008, p.95-97.

⁷¹ *Ibidem*, p.94.

⁷² A Lei n.º 78/2001, de 13 de julho, relativa aos Julgados de Paz, revela no seu artigo 16º que em cada julgado de paz existe um serviço de mediação. A secção III do Capítulo IV disciplina as regras relativas aos mediadores. O artigo 31º dispõe sobre os requisitos que um mediador deve reunir para colaborar com os julgados de paz. Já a secção III do Capítulo VI da mesma lei, nos seus artigos 49º e seguintes relativos à pré-mediação e mediação indicam que no caso da pré-mediação, se uma das partes não afastar este instituto, ele ocorrerá de imediato e será seguido de mediação. Tal como diz o número 1 do artigo 50º, a pré-mediação destina-se a explicar às partes em que consiste a mediação e tomar conhecimento da sua vontade de iniciar este procedimento. Por fim, o número 1 do artigo 56º revela que o acordo de mediação deve ser reduzido a escrito e assinado por todos os intervenientes, para que seja imediatamente homologado pelo juiz de paz, tendo valor de sentença.

administrativo, como um meio de atuação paralelo à justiça estatal que para além de evitar processos morosos e de elevado custo e também a aglomeração de causas judiciais nos tribunais, permite estabelecer um equilíbrio entre a administração e a justiça.⁷³

Domingos Soares Farinho, aquando de uma conferência na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, diz que apesar de não existirem obstáculos jurídicos à utilização da mediação administrativa, os decisores administrativos mostram-se renitentes em aceitar a mediação e suspeitam das mais-valias e qualidades de um mediador.⁷⁴ Continua dizendo que uma das soluções para este problema passaria pela previsão da lei, de passos procedimentais e substantivos específicos, nomeadamente quanto à homologação dos acordos alcançados em sede de mediação. Defende ainda a existência de dois incentivos à mediação, que devem ser levados a cabo pelas universidades, centros de arbitragem ou sociedades de advogados. Em primeiro lugar, a mediação deve ser integrada nos discursos e valores da Administração Pública e por conseguinte, deve apostar-se na formação, de forma a credibilizar a mediação administrativa.⁷⁵ Carla Amado Gomes confessa-se cética, dizendo que “a mediação pode desviar o foco da competência administrativa de fiscalização, inspeção e regulação.”⁷⁶ No entanto, não partilhamos do mesmo entendimento, uma vez que entendemos a mediação como um procedimento mais ou menos estruturado, que não pretende desvirtuar as competências administrativas mais relevantes.

Em regra, a mediação contempla oito fases. Em primeiro lugar, deve existir uma introdução por parte do mediador, por forma a fomentar a confiança das partes no processo que vão iniciar. Seguem-se os comentários iniciais das partes, para conhecerem as suas fundamentações e os temas que devem ser abordados. De seguida, um momento de reflexão e resumo, onde as partes se devem escutar a si próprias e aos outros, passando para a definição da agenda. Terminada esta fase, seguimos para o aprofundamento das questões que constituem o objeto do litígio, culminando numa possível sessão privada com um e outro participante. Já na reta final, passa-se à negociação, apresentando as opções com o objetivo de se conseguir alcançar a última fase, que é de acordo e conclusão do processo.⁷⁷ Já Cátia Marques Cebola defende que a mediação se divide em três

⁷³ Cf. Gerardo Carballo Martínez, “La Mediación...”, op. cit., p.102.

⁷⁴ Cf. “Arbitragem e mediação administrativa. Um desafio lançado ao contencioso administrativo português.” *In Advocatus* de 01-10-2014, p. 4.

⁷⁵ *Ibidem*, p.4.

⁷⁶ Cf. “Arbitragem e mediação administrativa...”, op. cit., p.6.

⁷⁷ Fonte: Ana Maria Maia Gonçalves www.icfml.org

momentos essenciais, a saber, a pré-mediação, a mediação em sentido estrito e a pós-mediação. Na primeira fase, existe uma introdução deste mecanismo de resolução de conflitos, onde o mediador tem três obrigações essenciais. Deve informar, organizar e validar a informação, altura em que se certifica se o conflito é suscetível de ser resolvido através da mediação. Na fase da mediação em sentido estrito, o mediador deve investigar os direitos inerentes ao conflito e através da definição da agenda, perceber quais são as opções possíveis para a solução do conflito. Por fim, a fase de pós-mediação assume relevância, uma vez que a obtenção de um acordo entre as partes pode não significar que o conflito ficou verdadeiramente resolvido. Posto isto, é necessário verificar o cumprimento do acordado e é esta a função desta última fase.⁷⁸

O capítulo V da Lei n.º 29/2013 é destinado aos sistemas públicos de mediação.⁷⁹ De acordo com o artigo 30º, estes visam fornecer aos cidadãos, formas céleres de resolução alternativa de litígios, mas desta vez, através de serviços de mediação criados e geridos por entidades públicas. Nos termos do artigo 34º, estes podem ser solicitados pelas partes, pelo tribunal, pelo Ministério Público ou por Conservatória do Registo Civil.

Mais uma vez, impõe-se tecer algumas considerações quando ao poder em apreço. Antes de mais, devemos referir que a função jurisdicional pertence aos Tribunais, conforme consagrado no artigo 202º da CRP, pelo que a questão que incumbe realizar é: os Tribunais e os Juízes têm competência exclusiva para o exercício da função jurisdicional? Gomes Canotilho e Vital Moreira entendem que, “não obstante a função jurisdicional estar reservada a tribunais caracterizados como órgãos públicos de soberania, isso não significa a impossibilidade constitucional de formas de composição não jurisdicional de conflitos”.⁸⁰

Tendo ainda em conta que o Código de Processo nos Tribunais Administrativos prevê a arbitragem administrativa, nos artigos 180º a 187º do Título IX do Capítulo IV, seria igualmente interessante que a mediação em matéria administrativa ganhasse algum

⁷⁸ Cf. Cátia Marques Cebola, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011, p. 269-301.

⁷⁹ Em Portugal existe um Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios, doravante GRAL, pensado para três sistemas de mediação pública em matéria familiar, laboral e penal. Compete ao GRAL apoiar a criação e operacionalização de meios extrajudiciais de composição de conflitos; promover a criação e apoiar o funcionamento de centros de arbitragem, julgados de paz e sistemas de mediação e assegurar os mecanismos adequados de acesso ao direito. O Ministério da Justiça através da Direção-Geral da Política de Justiça é responsável pela gestão dos sistemas públicos de mediação. Esta é uma informação disponível in: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral>. Consultado em maio de 2015.

⁸⁰ Cf. Gomes Canotilho e Vital Moreira, “Constituição da República Portuguesa Anotada”, Vol. II, 4ªed, Coimbra, 2010, p.511.

relevo. Pensamos também ser importante a instalação de centros de mediação, nomeadamente para determinadas áreas do direito administrativo, como o ambiente, litígios decorrentes de contratos administrativos, entre outros mais suscetíveis de sofrerem conflitos. A este respeito, Ana Celeste Carvalho defende que a mediação devia ser possível em certo tipo de litígios, excluindo aqueles “onde não se reconheça a capacidade para transigir ou em que não exista o poder para dispor do direito litigioso ou, mais adequadamente, onde não exista uma autorização legal, segundo o princípio da competência, para a Administração Pública recorrer à mediação.”⁸¹

⁸¹ Cf. Ana Celeste Carvalho, “A mediação em matéria administrativa: uma possibilidade com futuro”, *in*: *Cadernos de Justiça Administrativa*, n.º 109, janeiro/fevereiro 2015, p. 8-9.

IV. As Entidades Reguladoras e a Resolução Alternativa de Litígios

Depois de sabermos que o Estado Regulador se apoia nas entidades reguladoras para levar a cabo as suas incumbências de garantia do bom funcionamento do mercado e concorrência e ainda de garantia da proteção dos direitos dos consumidores, sabendo também que estas mesmas entidades beneficiam de um leque de poderes para-judiciais, de entre os quais a mediação, é necessário saber se estes poderes são realmente efetivos. As entidades reguladoras do nosso panorama nacional têm realmente a possibilidade de usarem de instrumentos tão valiosos como a mediação, para resolverem os seus litígios? Se sim, vamos agora procurar saber quais entidades preveem nos seus estatutos o procedimento de mediação e em que termos.

1. A Autoridade Nacional das Comunicações

De acordo com a alínea q) do número 1 do artigo 6º dos Estatutos da Autoridade Nacional das Comunicações, doravante ICP-ANACOM, uma das suas atribuições passa por arbitrar e resolver litígios.⁸² Para além deste poder, detém um conjunto de competências de regulação e de supervisão, como a elaboração de regulamentos, a fiscalização do cumprimento da lei e de punição de infrações. Esta pode ocorrer pela via administrativa ou, de acordo com o artigo 18º dos estatutos, pela via da arbitragem voluntária.

Em maio de 2011, o ICP- ANACOM inaugurou o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico, doravante CIMACE.⁸³Essencialmente, o CIMACE pretende garantir a resolução de litígios entre fornecedores e consumidores e entre agentes económicos. Para tal, existe uma plataforma eletrónica que utiliza webconference em sessões de mediação e arbitragem, promovendo o encontro online entre as partes, mediadores e árbitros. O processo de mediação tem início com o requerimento de uma

⁸² O artigo 54º e seguintes da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril que define o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, refere ainda a resolução administrativa de litígios. A alínea b) número 1 do artigo 55º determina que o ICP-ANACOM pode recusar um pedido de resolução administrativa de litígios, sempre que entender que existem outros meios mais adequados, como a mediação.

⁸³ O CIMACE foi criado pelos esforços conjuntos do Ministério da Justiça, do GRAL, da Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores, da Associação de Comércio Eletrónico e Publicidade Interativa e da Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição.

das partes e de seguida, este Centro entra em contacto com a outra parte, para aferir da sua receptividade em aceitar um procedimento de mediação ou arbitragem. Se houver consentimento, o acordo de mediação alcançado produzirá efeitos no prazo máximo de 60 dias.⁸⁴ A Lei das Comunicações Eletrónicas, Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, reconheceu a esta Autoridade um forte poder de resolução de litígios. O seu artigo 10º, sob a epígrafe “Resolução Administrativa de Litígios”, revela que compete à Autoridade Reguladora Nacional no domínio das comunicações eletrónicas, ou seja ao ICP-ANACOM, resolver quaisquer litígios, através de uma decisão vinculativa, o que desde logo denota que não se trata aqui de um procedimento de mediação. Refere ainda a alínea c) do número 1 do artigo 11º, que a ANACOM pode recusar um pedido de resolução de litígios, sempre que entender que existem outros meios mais adequados, como a mediação. Por fim, a alínea b) do número 4 do artigo 5º da mesma Lei, refere que uma das formas que o ICP- ANACOM dispõe para defender os interesses dos cidadãos, passa por assegurar procedimentos de resolução de conflitos simples e pouco dispendiosos.

2. A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

Nos termos dos estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, doravante ERSE, nas alíneas t) e u) do número 2 do artigo 3º fazem parte das suas atribuições a promoção da resolução de eventuais litígios que surjam entre os intervenientes nos setores da eletricidade e do gás natural, recorrendo à arbitragem, quando as matérias em causa não fizerem parte das competências que lhe são atribuídas em legislação e regulamentação aplicáveis. Já a alínea c) do número 4 deste mesmo artigo revela que a ERSE tem como atribuições adicionais o poder de atuar como autoridade de resolução de litígios entre as empresas e os operadores de rede de transporte. Os artigos 20º e seguintes debruçam-se sobre as suas orientações para a resolução de litígios. A alínea a) do número 1 do artigo 20º diz-nos que é da competência da ERSE efetuar ações de conciliação, mediação e arbitragem sempre que a lei assim o preveja ou os interessados o solicitem, no prazo máximo de dois meses, nos termos do número 3 do mesmo artigo.

⁸⁴ Cf. Newsletter da PLMJ, Sociedade de Advogados, RL, Julho de 2011. Para além deste artigo aqui citado, na pesquisa efetuada não foi possível encontrar mais dados posteriores a 2011.

A ERSE contém ainda um Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos, aprovado através do Despacho n.º 22 674-A/2002, de 22 de outubro. Este regulamento estabelece as regras de mediação e conciliação de conflitos de natureza comercial que surjam entre os operadores do setor elétrico e do gás natural e entre estes e os consumidores dos serviços por si prestados. O artigo 3º revela que a mediação, para o que aqui nos importa, pode ser solicitada à ERSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses, sempre que exista um conflito, por virtude de não ter sido produzida uma resposta atempada ou fundamentada a uma reclamação, ou ainda se a resposta apresentada não resolver a pretensão do reclamante. A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha. Refere ainda o número 4 do artigo 5º que a intervenção da ERSE não suspende os prazos de recurso às instâncias judiciais e o número 5 do mesmo artigo refere que a adesão do consumidor a um procedimento de mediação não o impede de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes. No restante do Despacho, são identificados os procedimentos de mediação, desde o seu início até à obtenção de uma solução.

3. A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Os estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, doravante ERSAR, referem na alínea g) do número 4 do artigo 5º que uma das atribuições da ERSAR, no âmbito do seu poder de regulação comportamental passa por conhecer as reclamações dos utilizadores dos serviços das águas e resíduos, bem como os conflitos das entidades gestoras destes setores e promover a resolução dos mesmos, com recurso à conciliação e arbitragem.

O artigo 14º, que tem como título “Resolução de Conflitos”, refere que tal como identificado no artigo anterior, a ERSAR deve tomar conhecimento de todas as reclamações dos utilizadores e conseqüentemente, efetuar ações de conciliação ou promover o recurso à arbitragem. O número 2 deste mesmo artigo refere ainda que estes procedimentos devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias. Contudo, e apesar de nos estatutos não existir nenhuma referência ao instituto da mediação, na página da internet da ERSAR existe a indicação de que se uma informação dada pela entidade

gestora, perante uma reclamação de um consumidor, não for acompanhada pela ERSAR, a sua intervenção pode ser solicitada desde que o reclamante remeta a sua reclamação para a ERSAR. Diz ainda que as competências da ERSAR, relativamente à mediação de conflitos, se limitam à emissão de pareceres e recomendações não vinculativas, para tentar ajudar as entidades gestoras e os utilizadores a resolverem de forma voluntária as suas divergências.⁸⁵

4. A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, doravante AMT, tem atribuições em matéria de regulação e promoção e defesa da concorrência nos setores marítimo-portuário, da mobilidade e no âmbito dos transportes terrestres, fluviais e marítimos.

Diz a alínea i) do número 1 do artigo 5º dos seus estatutos, que uma das atribuições da AMT é a de mediar e resolver os litígios que surjam nos setores regulados. Já o artigo 38º, sob a epígrafe “Mediação de conflitos”, revela que compete à AMT efetuar ações de conciliação e dar resposta às queixas dos utentes, no prazo máximo de 90 dias.

5. A Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

Com os seus estatutos recentemente aprovados pelo Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, doravante CMVM, pretendeu reforçar o seu papel no âmbito da resolução de conflitos, como refere o preâmbulo deste diploma. Refere ainda o número 6 do artigo 6º dos estatutos que compete à CMVM, mais concretamente ao seu conselho diretivo, contribuir para a resolução de conflitos entre entidades sujeitas à sua supervisão, ou entre estas e investidores.

No Código dos Valores Mobiliários, o artigo 33º, sob a epígrafe, “Mediação de Conflitos”, diz-nos que a CMVM tem um serviço destinado à mediação voluntária de conflitos. Os mediadores são designados pelo conselho diretivo da CMVM e a Autoridade

⁸⁵ *In*:

http://www.ersar.pt/website/ViewContent.aspx?SubFolderPath=&Section=Consumidores&FolderPath=%5CRoot%5CContents%5CSitio%5CConsumidores%5CPerguntasFrequentes%5CConsumidor_Reclamacoes&GenericContentId=618. Consultado em maio de 2015.

Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados é notificada do serviço de mediação voluntária de conflitos, bem como dos procedimentos, tratados no artigo 34º. Este artigo refere que os procedimentos são estabelecidos por regulamento e devem obedecer a princípios de imparcialidade, celeridade e gratuidade. É um procedimento confidencial, nos termos do número 3 do mesmo artigo e o mediador pode tentar a conciliação ou propor às partes uma solução. O acordo resultante do procedimento de mediação tem natureza de transação judicial, quando escrito.

O Regulamento a que refere o artigo 34º do Código de Valores Mobiliários é o Regulamento n.º 23/2000, de 5 de julho, que tem como título “Mediação Voluntária de Conflitos”. Revela o preâmbulo deste diploma que este modelo de resolução não judicial de conflitos pretende alcançar um acordo entre os interessados, com a ajuda de um terceiro imparcial, um mediador qualificado, de uma forma mais célere e informal. Revela ainda que este regulamento funciona como um complemento aos serviços de apoio ao investidor, entre os quais, a prestação de esclarecimentos, a disponibilização de informação, a difusão de ações de formação, a edição de publicações, bem como a receção e resolução de reclamações e queixas. O artigo 2º diz-nos que o procedimento de mediação voluntária de conflitos inicia-se mediante a solicitação expressa de um investidor não institucional ou de uma associação de defesa dos investidores, onde se encontra descrito o objeto do litígio, a pretensão e as entidades visadas. O número 4 deste artigo refere que o mediador pode acordar com as partes a adoção de regras procedimentais a que ambas se vinculam livremente, sob pena de extinção do procedimento. O artigo 4º fala-nos da possibilidade de adoção de mediação multilateral, nos casos em que o serviço de mediação de conflitos verifique que existem interesses homogêneos aos das partes e mediante a aceitação destas. O artigo 5º trata do início do procedimento de mediação, após a aceitação das partes, que passa desde logo pela audiência dos interessados. De acordo com o artigo 6º, o procedimento extingue-se mediante uma de quatro formas, ou porque uma das partes desiste, comunicando-o ao mediador; quando se verifique a impossibilidade de alcançar um acordo; com a transação entre as partes ou ainda com a satisfação da pretensão do requerente.⁸⁶

⁸⁶ Existe ainda o Decreto-Lei n.º 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; a Portaria n.º 328/2000, de 9 de junho que aprova o regulamento do registo das entidades que pretendam instituir procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos ou de provedores de cliente e a Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/2001, de 21 de fevereiro, que designa o Instituto do Consumidor através do Centro Europeu do Consumidor, como centro de coordenação, funcionando como

Em junho de 2008, o Banco Comercial Português, doravante BCP, emitiu um comunicado no qual revela que para os litígios emergentes da subscrição dos aumentos de capital em dinheiro, em 2000 e 2001, o BCP propunha a sua resolução através do recurso a mediação, procedimento este organizado pela CMVM. Se os investidores que preenchem os requisitos enumerados neste comunicado estivessem interessados em aceitar esta proposta de resolução alternativa de litígios, deviam assinar uma Convenção de Mediação.⁸⁷ Neste Comunicado, o BCP refere ainda que a sua opção pelo procedimento de mediação prende-se com o facto de este ser um recurso “célere, transparente e equitativo”. Quanto ao procedimento propriamente dito, a mediação inicia-se com a solicitação do procedimento à CMVM. Após a assinatura das Convenções de Mediação, o BCP, no prazo de cinco dias úteis, remete um exemplar de cada uma, à CMVM, que tem dois dias úteis para designar o mediador. Concluído este momento, o mediador tem dez dias úteis para notificar os investidores da sua necessidade de apresentar o objeto e fundamentos da sua pretensão e findo este prazo, o BCP dispõe de um prazo entre dez dias úteis e quarenta e cinco dias úteis, para apresentar uma resposta às pretensões dos investidores. Após a receção das respostas das partes envolvidas, estas são notificadas para comparecer em audiência de mediação. Se houver desistência da mediação ou a discordância do investidor quanto às propostas apresentadas, o procedimento de mediação extingue-se, mantendo-se o litígio entre as partes. O procedimento de mediação extingue-se também, quando é formalizado o acordo entre as partes, em relação ao litígio.⁸⁸

6. A Entidade Reguladora da Saúde.

No que respeita ao poder de resolução de litígios da Entidade Reguladora da Saúde, doravante ERS, o artigo 47º do Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de maio, que procede à reestruturação da ERS, sob a epígrafe “Resolução de Conflitos” dispõe que a ERS pode

ponto de contato nacional no âmbito da rede europeia de organismos nacionais de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

⁸⁷ O Comunicado relativo ao procedimento de mediação com pequenos investidores encontra-se disponível *in*: <http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/FR19298.pdf>. Consultado em maio de 2015.

⁸⁸ Cf. Perguntas Frequentes- Convenção de Mediação e Regras do Procedimento de Mediação, *in*: <http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/FR19298.pdf> e <http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/FR19370.pdf>. Consultado em maio de 2015.

intervir na mediação de conflitos entre estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde ou entre estes e operadores do setor privado e social, a pedido ou com o consentimento das partes.

Diz o sítio da internet desta entidade reguladora que “o Sistema de Mediação de Conflitos da ERS rege-se pelos princípios da informalidade, celeridade, voluntariedade, confidencialidade, igualdade e imparcialidade, gratuidade e executoriedade.” Refere ainda que o procedimento de mediação tem a duração máxima de 90 dias, contados a partir da receção do pedido de mediação. Após a receção, a Entidade Mediadora do Conflito irá efetuar uma análise preliminar, que culminará na aceitação ou recusa de mediação.⁸⁹

Existe um Protocolo de Mediação de Conflitos na Entidade Reguladora da Saúde, que na sua Cláusula n.º 3 refere quais as condições de acesso à mediação de conflitos, bem como as situações que não são considerados conflitos no contexto de uma prestação de cuidados de saúde e deste modo não pode ser objeto de mediação. Nos termos da Cláusula n.º 4, o mediador é um técnico do quadro da ERS, designado pelo seu Conselho de Administração. De acordo com as Cláusulas n.º 15 a 20, existem quatro fases do procedimento de mediação, a saber: a sessão de pré-mediação; a sessão de mediação; a sessão privada e o acordo parcial, total ou não acordo das partes. A sessão de pré-mediação tem como objetivo a explicação, do mediador, acerca do procedimento de mediação e a demonstração de acordo entre as partes, relativamente ao procedimento de mediação. Na sessão de mediação, as partes apresentam as suas posições e discutem as soluções possíveis. Já a sessão privada tem natureza facultativa e demonstra o destaque que é dado à obrigação de confidencialidade por parte do mediador. Por fim, o acordo total ou parcial é celebrado por escrito e assinado pelos mediados e pela Entidade Mediadora do Conflito. Enquanto não for alcançado acordo, a Entidade Mediadora do Conflito deve emitir a declaração de não acordo. Por fim, a Cláusula n.º 27 dispõe sobre as causas que põem termo ao procedimento de mediação, designadamente, a obtenção de acordo; desistência de um dos mediados; a Entidade Mediadora do Conflito assim o decida, desde que fundamente; impossibilidade de obtenção de um acordo ou ainda, se o prazo máximo de mediação for atingido.⁹⁰

⁸⁹ Informações disponíveis in: <https://www.ers.pt/pages/398>. Consultado em maio de 2015.

⁹⁰ Documento disponível in: https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1148/protocolo_de_media_o_vers_o_para_pub_.pdf. Consultado em maio de 2015.

Por sua vez, os estatutos da ERS dispõem no seu artigo 28º sobre os poderes de resolução de conflitos, remetendo para regulamento da ERS, que parece ainda não ter sido redigido.

V. Conclusão

Após análise da passagem do “Estado Prestador” para o “Estado Regulador” podemos concluir que apesar de a ação estadual não ser agora tão visível como o foi anteriormente, o Estado continua muito presente através das entidades reguladoras. Como demonstramos, estas podem dividir-se entre Institutos Públicos e Entidades Administrativas Independentes, mas apesar da distinção, ambas se encontram sujeitas a alguma forma de tutela governamental.

Tendo em conta que os seres humanos vivem todos em sociedade, apresentando interesses e personalidades muito diferentes, o surgimento de conflitos pode ser considerado inevitável. No entanto, de uma forma progressiva, compreendemos também que o diálogo entrepartes é crucial para evitar conflitos ou, não sendo possível, para os resolver. Acrescenta-se o facto de que os meios judiciais de resolução de conflitos, além de morosos e onerosos, nem sempre atendem aos melhores interesses das partes conflituantes, que cada vez mais compreendem que um meio não impositivo e voluntário pode ser benéfico.

A União Europeia que está sempre atenta aos novos problemas da administração da justiça nos seus países-membros, essencialmente após o Conselho de Tampere publicou a Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa à mediação em matéria civil e comercial. Esta Diretiva foi posteriormente transposta para o nosso ordenamento jurídico pela Lei n.º 29/2009, de 29 de junho, que serviu de base a parte do nosso estudo. Pelo facto de a mediação ser um meio flexível e informal, não deve existir regulamentação rígida, tendo em conta que uma das suas mais-valias se prendem com o facto de poder ser adequada aos mais variados conflitos e às mais variadas personalidades dos mediados. Deste modo, tanto a Diretiva 2008/52/CE como a legislação portuguesa, apenas estabelecem os parâmetros básicos para o funcionamento deste instituto.

Por tudo isto, os meios de resolução alternativa de litígios vêm ganhando cada vez mais destaque, também devido às instâncias europeias e suas diretivas. Resta-nos saber, de que modo este meio alternativo de resolução de litígios tem sido implantado pelas nossas entidades reguladoras. Aqui, é visível que algumas ainda não preveem nos seus estatutos a possibilidade de recurso a este instituto e as que o fazem, fazem-no de uma forma pouco detalhada. Este facto pode levar-nos a pensar que a mediação devia ser mais estruturada,

por meio de extensa regulamentação. Contudo, tendo em conta o caráter informal deste procedimento, esta não será a melhor solução.

Analisados os poderes de mediação das entidades reguladoras em apreço, verificamos que existe uma multiplicidade de regimes. A Entidade Reguladora para a Comunicação Social não faz qualquer referência nos seus estatutos, a instrumentos de mediação, contemplando apenas o procedimento de conciliação. O mesmo se passa com a entidade reguladora para o setor financeiro. O Banco de Portugal não prevê na sua Lei Orgânica a possibilidade de recurso a um meio de resolução alternativa de litígios. Também a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões deixa desde logo explícito na leitura dos seus estatutos, que não é uma instância de recurso para a resolução de conflitos. O mesmo se passa com o Instituto Nacional da Aviação Civil I.P. e o Instituto da Construção e do Imobiliário I.P. que não apresentam disposições relativas a procedimentos de mediação.

Por outro lado, as restantes entidades reguladoras que preveem a possibilidade de recurso a procedimentos de mediação, fazem-no através de normas constantes dos seus estatutos, da criação de centros especializados, de regulamentos ou protocolos ou ainda, de uma forma muito simplista, associando a mediação a emissão de pareceres ou recomendações não vinculativas. A Autoridade Nacional das Comunicações prevê nos seus estatutos a capacidade de arbitrar e resolver litígios, como uma das suas atribuições. Desde 2011 esta entidade reguladora foi ainda mais longe e inaugurou o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico, para resolver os litígios entre os fornecedores e consumidores e entre agentes económicos. No caso da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, vem previsto nos seus estatutos que a ERSE pode efetuar ações de mediação sempre que a lei o preveja ou os interessados o solicitem. Contém ainda um Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos de natureza comercial entre os operadores do setor elétrico e do gás natural e entre estes e os consumidores. Já a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos não dispõe nos seus estatutos especificamente sobre a mediação, mas antes sobre a conciliação e arbitragem. Contudo, o seu sítio da internet revela que esta tem poderes de mediação, mas limitam-se à emissão de pareceres e recomendações não vinculativos. Para a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, os seus estatutos preveem de uma forma muito vaga que uma das suas atribuições passa pela mediação de conflitos. Contudo e estranhamente, o artigo 38º dos seus estatutos, que versa sobre a mediação de conflitos, refere que compete à AMT efetuar ações de conciliação, como uma forma de dar resposta às queixas

dos utentes. No caso da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, os seus novos estatutos dão ênfase à resolução de conflitos. O Código dos Valores Mobiliários refere que existe nesta entidade um serviço destinado à mediação voluntária de conflitos, que funciona como complemento aos serviços de apoio ao investidor. Por fim e quanto à Entidade Reguladora da Saúde, esta pode intervir na mediação de conflitos entre estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde ou entre estes e operadores do setor privado e social. Tem até previsto um Protocolo de Mediação de Conflitos e os seus estatutos remetem para um regulamento que disciplina estes seus poderes, mas que não conseguimos encontrar aquando da nossa análise.

Os poderes de mediação contribuem para a concretização do Estado Regulador, desde logo pela vantagem óbvia que representam, o poder judicial do Estado deverá ficar menos assoberbado de casos, podendo dar uma melhor resposta aos conflitos.

VI. Bibliografia

“Arbitragem e mediação administrativa. Um desafio lançado ao contencioso administrativo português.” *In Advocatus* de 01-10-2014.

CANOTILHO, Gomes e MOREIRA, Vital, *Constituição da República Portuguesa Anotada*, 3ª ed., Coimbra, 1993.

CANOTILHO, Gomes e MOREIRA, Vital, *Constituição da República Portuguesa Anotada*, 4ª ed, Coimbra, 2010.

CARVALHO, Ana Celeste, “A mediação em matéria administrativa: uma possibilidade com futuro”, *in: Cadernos de Justiça Administrativa*, n.º 109, janeiro/fevereiro 2015.

CEBOLA, Cátia Marques, “A mediação pré-judicial em Portugal: Análise do novo regime jurídico”, *in: Revista da Ordem dos Advogados*, Ano 2010, Vol. I/IV.

CEBOLA, Cátia Marques, “La Mediación- Un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”, Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca, Facultad de Derecho, 2011.

GONÇALVES, João Luís Mendonça, “Da independência das autoridades reguladoras independentes”, dissertação em Mestrado de Direito e Gestão, Universidade Católica de Lisboa, junho de 2014.

GONÇALVES, Pedro Costa, “Direito Administrativo da Regulação”, *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Marcello Caetano no centenário do seu nascimento*, II, Coimbra 2006, pp-535-574.

GONÇALVES, Pedro Costa, “Entidades Privadas com Poderes Públicos”, *O exercício de poderes públicos de autoridade por entidades privadas com funções administrativas*, Almedina, 2008.

GONÇALVES, Pedro Costa, *Reflexões sobre o Estado Regulador e o Estado Contratante*, Coimbra editora, Coimbra 2013, pp. 11-100.

GONÇALVES, Pedro Costa, “Regulação, eletricidade e telecomunicações- Estudos de direito administrativo da regulação”, CEDIPRE 7, Coimbra editora, 2008.

GOUVEIA, Mariana França, “Curso de Resolução Alternativa de Litígios”, 2ª ed, Coimbra, Almedina, 2012.

GOUVEIA, Rodrigo, *Os Serviços de Interesse Geral em Portugal*, CEDIPRE- Direito Público e Regulação 2, Coimbra editora, 2001, pp. 91-100.

MARTÍNEZ, Gerardo Carballo, *La Mediación Administrativa y el Defensor Del Pueblo*, Thomson Aranzadi, 1ª ed., 2008, pp. 23-138.

MARTINS, Rodrigo Varela, “Os poderes de regulação da ERSE.”, in *Revista de Direito Público e Regulação*, setembro de 2009, pp. 81-100.

MONCADA, Luís Cabral de, “Modelos alternativos de justiça; a arbitragem no direito administrativo.”, in *Revista O Direito*, Ano 142.º, 2010-III.

MOREIRA, Vital, *Auto-Regulação Profissional e Administração Pública*, Almedina, Coimbra, 1997.

MOREIRA, Vital, *Estudos de Regulação Pública I*, Coimbra editora, 2004.

OTERO, Paulo, *Legalidade e Administração Pública, O sentido da vinculação administrativa à juridicidade*, Almedina, 2007.

SANCHES, J. L., “A regulação: história breve de um conceito”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, 2000.

SILVA, Paula Costa e, “A nova face da justiça: Os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias”, Coimbra editora, 2009.

SILVA, Paula Costa e, “As autoridades independentes. Alguns aspetos da regulação económica numa perspetiva jurídica” in *O Direito*, ano 138º, III (2006).

VIANA, Fernando, “A importância das entidades reguladoras”, Crónicas semanais de Fernando Viana, novembro de 2013, in: http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/colaboracao-dgpj-ciab/a-importancia-das/downloadFile/file/Autoridades_reguladoras.pdf?nocache=1404925551.86.

CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico, in PLMJ, Sociedade de Advogados, RL, Julho de 2011, disponível em: http://www.plmj.com/xms/files/newsletters/2011/Julho/PLMJ_Nota_Info_CIMACE_Julho.pdf

Recomendação do Comité de Ministros R (86) 12, do Conselho da Europa.

Recomendação R (2001) 9 do Comité de Ministros dos Estados Membros, sobre os modos alternativos de resolução dos litígios entre as autoridades administrativas e as pessoas privadas.

Protocolo de Mediação de Conflitos na Entidade Reguladora da Saúde.

Ana Maria Maia Gonçalves www.icfml.org.