

FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA
CURSO DE MESTRADO EM DIREITO E PRÁTICA JURÍDICA

▪ **Ano letivo:** 2026/2027, 2.º Semestre

▪ **Unidade Curricular**

Direito da Mediação e da Arbitragem II — “Resolução Alternativa de Litígios de Consumo”

▪ **Docente Responsável e respetiva carga letiva na unidade curricular**

Tiago Soares da Fonseca

1 aula semanal de 2 horas, num total (previsto) de 14 aulas, em regime presencial.

▪ **Outros docentes e respetivas cargas letivas na unidade curricular**

Não aplicável.

▪ **Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)**

Domínio teórico-prático do regime jurídico da resolução alternativa de litígios de consumo (RALC) em Portugal, com especial enfoque na arbitragem de consumo e no respetivo processo arbitral, matéria que recebe, no âmbito desta unidade curricular, desenvolvimento comparativamente mais extenso do que os demais meios de RALC.

Pretende-se, em particular, que os estudantes conheçam as fontes europeias e nacionais da RALC, dominem o conceito de conflito de consumo e de consumidor, e o funcionamento das entidades e centros de arbitragem, compreendam com profundidade os princípios estruturantes do processo arbitral de consumo, a arbitragem necessária e a arbitragem potestativa, a reconvenção e a intervenção de terceiros, a sentença arbitral e a sua impugnação, sejam capazes de comparar criticamente a RALC com a via judicial, incluindo quanto aos custos de acesso, e adquiram autonomia crítica para discutir as modalidades de mediação e conciliação de consumo a resolução de litígios em linha e o impacto da inteligência artificial na resolução de conflitos de consumo, num quadro normativo em transformação.

Pretende-se, ainda, que os estudantes identifiquem a especificidade da arbitragem de consumo por confronto com o regime-regra da arbitragem voluntária previsto na Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), e compreendam a articulação entre o Código de Processo Civil e a LAV, por um lado, e a resolução alternativa de litígios de consumo, por outro — designadamente quanto ao carácter subsidiário da aplicação da LAV à arbitragem institucionalizada de consumo, e quanto à interação entre o processo arbitral de consumo e os meios de tutela judicial (ação de anulação, recurso e execução da sentença arbitral).

▪ Conteúdos programáticos

DIREITO DA MEDIAÇÃO E DA ARBITRAGEM II **“RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO”**

PARTE I

INTRODUÇÃO GERAL E FONTES

1. Objeto, método e instrumentos de trabalho

- 1.1. Objeto e delimitação
- 1.2. Método e instrumentos de trabalho
- 1.3. A conflitualidade de consumo e o acesso à justiça: resolução alternativa e via judicial

2. Fontes de direito da União Europeia

- 2.1. O quadro da Diretiva 2013/11/UE e a sua transposição
- 2.2. A reforma de 2024-2025: o Regulamento (UE) 2024/3228 e a Diretiva (UE) 2025/2647

3. Fontes internas

PARTE II

O CONFLITO DE CONSUMO: CONCEITO, ÂMBITO E DELIMITAÇÃO

4. Noção de conflito de consumo

5. Os sujeitos da relação de consumo

- 5.1. O conceito de consumidor: pluralidade de noções legais, elementos e problemas de articulação
- 5.2. Figuras próximas e equiparadas: utente, cliente, aderente, segurado, investidor
- 5.3. O conceito de profissional

6. Âmbito objetivo, espacial e temporal; litígios excluídos e situações de fronteira

PARTE III

O SISTEMA DE RAL DE CONSUMO: MODALIDADES, PRINCÍPIOS E ENTIDADES

7. Modalidades de resolução alternativa e sua delimitação recíproca

8. Princípios da resolução alternativa de litígios de consumo

9. As entidades de resolução alternativa de litígios de consumo

10. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo e os seus regulamentos

10.1. Criação, autorização, competência e organização dos centros

10.2. Os regulamentos dos centros como fonte: o Regulamento Harmonizado de 2026

PARTE IV

OS MEIOS NÃO ARBITRAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

11. A mediação de consumo

11.1. Regime e procedimento

11.2. O acordo de mediação e os seus efeitos

12. A conciliação de consumo

13. Outros meios não jurisdicionais

PARTE V

A ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO: FUNDAMENTOS, VINCULAÇÃO E TRIBUNAL ARBITRAL

14. Conceito, função e natureza da arbitragem de consumo

15. Os títulos de vinculação à arbitragem de consumo

15.1. Panorama e critério de sistematização

15.2. A convenção de arbitragem

15.3. A cláusula arbitral em contratos de consumo

15.4. Adesão plena do profissional a centro de arbitragem

15.5. Arbitragem necessária por força da lei

15.6. A arbitragem potestativa por opção do consumidor

16. A competência do tribunal arbitral e a constituição do tribunal

16.1. A competência do tribunal arbitral

16.2. Os árbitros: designação, independência e imparcialidade

PARTE VI

O REGIME PROCESSUAL APLICÁVEL

17. A pluralidade de regimes processuais e a sua articulação

17.1. O problema da pluralidade de regimes

17.2. Critérios de articulação

17.3. Inobservância das regras processuais

PARTE VII

O PROCESSO ARBITRAL DE CONSUMO

18. Estrutura do processo arbitral de consumo e início da instância

- 18.1. Estrutura e fases do processo
- 18.2. O início do processo
- 18.3. Citações, notificações e prazos processuais

19. As partes e a defesa

- 19.1. A representação das partes
- 19.2. Pluralidade de partes e intervenção de terceiros
- 19.3. A defesa da parte reclamada: exceções e reconvenção

20. A prova e a audiência

21. A sentença arbitral

- 21.1. O prazo de resolução do litígio
- 21.2. Requisitos, conteúdo e efeitos da sentença
- 21.3. Custos do processo e litigância de má-fé

PARTE VIII

CONTROLO JUDICIAL E EFICÁCIA DAS DECISÕES

22. Intervenção dos tribunais estaduais

23. A impugnação da sentença arbitral

- 23.1. Recurso: admissibilidade
- 23.2. A ação de anulação

24. Execução da sentença arbitral. Excurso

- 24.1. Título executivo
- 24.2. Tribunal competente e tramitação

PARTE IX

A DIGITALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

25. Os conflitos de consumo em linha e a resolução de litígios em linha após a descontinuação da plataforma europeia de RLL

26. Inteligência artificial e resolução de conflitos de consumo

- **Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos da unidade curricular**

Os conteúdos programáticos percorrem os vários campos problemáticos da resolução alternativa de litígios de consumo, com particular desenvolvimento do bloco relativo à arbitragem (Partes V a VIII), em coerência com o objetivo de proporcionar aos estudantes um domínio teórico-prático aprofundado do processo arbitral de consumo, sem prejuízo do tratamento, nas Partes I a IV e IX, dos demais pressupostos, entidades e modalidades de RALC necessários à compreensão sistemática da matéria.

Esta progressão assegura a correspondência direta entre o programa e os objetivos de aprendizagem enunciados, em particular a ênfase pretendida na arbitragem de conflitos de consumo e no respetivo processo arbitral. A revisão de jurisprudência e a discussão de casos não constituem uma parte autónoma do programa: encontram-se distribuídas pelos pontos em que assumem maior densidade problemática e são asseguradas, de forma continuada, pela metodologia de ensino adotada.

▪ Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A unidade curricular é lecionada em regime predominantemente teórico-expositivo, em aulas de 120 minutos cada, ministradas oralmente pelo docente responsável, com apoio de suportes visuais em formato *PowerPoint*.

Previamente a cada aula é indicada aos alunos a matéria a preparar para a aula seguinte e, no início desta, é apresentado um caso prático, retirado da jurisprudência dos tribunais estaduais, do Tribunal de Justiça da União Europeia ou dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, para discussão a propósito da matéria a lecionar.

A apresentação de um caso debatido em tribunal permite analisar a matéria no “Direito vivo” e incentiva a preparação da matéria e a discussão ativa da mesma.

A discussão dos casos apresentados no início de cada aula assenta exclusivamente na preparação prévia dos alunos e na consulta dos textos legais autorizados, não sendo admitido, durante a aula, o recurso a sistemas de inteligência artificial generativa nem a qualquer outra pesquisa em linha. Para o efeito, os telemóveis, computadores portáteis e demais dispositivos eletrónicos devem permanecer desligados durante a discussão, salvo autorização expressa do docente ou necessidade decorrente do estatuto de estudante com necessidades educativas especiais. A inobservância desta regra determina a não valorização das intervenções orais para os efeitos previstos na alínea c) infra.

Avaliação:

a) Exame escrito final, obrigatório, nos termos do Regulamento de Avaliação, com ponderação de 50% da classificação final;

b) Teste escrito intercalar, obrigatório, realizado durante o período de aulas, com ponderação de 30% da classificação final;

c) Intervenções orais na discussão dos casos apresentados em aula, com ponderação de 20% da classificação final, sendo esta componente classificada na escala de 0 a 20 valores.

A assiduidade mínima exigida pelo Regulamento de Avaliação constitui somente condição de acesso a esta modalidade de avaliação.

▪ Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

A exposição oral contínua e estruturada, organizada segundo a progressão do programa, constitui o modo mais adequado de transmitir um corpo dogmático coerente e cumulativo, no qual cada aula pressupõe a compreensão das anteriores.

—A opção por privilegiar, no programa, a arbitragem de conflitos de consumo e o respetivo processo arbitral — matéria de elevada relevância prática — assegura que a exposição teórica se mantenha permanentemente ancorada em problemas concretos e em jurisprudência atual, nomeadamente a das decisões dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e dos tribunais estaduais chamados a controlá-las.

A avaliação por teste escrito e pelas intervenções dos alunos nos casos apresentados em aula permite consolidar a matéria e apreciar, de modo uniforme, a sua apreensão por todos os alunos, incluindo uma componente prática que reduz o fosso entre a teoria e a *praxis*.

A proibição de recurso a sistemas de inteligência artificial generativa e a dispositivos eletrónicos durante a discussão dos casos destina-se a assegurar que a componente oral avalia efetivamente a preparação individual e o raciocínio jurídico do aluno, e não a capacidade de obter, em tempo real, uma resposta gerada por terceiros.

▪ Bibliografia¹⁻²

ALEXANDRE, Isabel — "Exequibilidade de acordos resultantes da mediação de litígios de consumo", in *Novo liber amicorum Mário Frota. Sempre a causa dos direitos dos consumidores* (coord. Rui Ataíde, Susana Almeida), Almedina, Coimbra, 2023, pp. 519-541;

ANTUNES, José Engrácia — "Os conflitos de consumo", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 23, 2023, pp. 183-282;

ANTUNES, José Engrácia — *Direito do consumo*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2024;

ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas / CRAVEIRO, Inês Sítima — "Arbitragem institucionalizada de litígios de Direito de Consumo: apontamentos ao âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (mecanismos de resolução

¹ Apenas são referidas, a título indicativo, algumas obras e estudos sobre a matéria no Direito Português.

² Nas obras gerais indicadas é possível encontrar remissão para outras monografias e artigos sobre a matéria do programa: nacional e estrangeira.

extrajudicial de litígios de consumo)", in *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, Vol. XIII, 2020, pp. 37-86;

CABEÇADAS, Isabel Mendes — "Arbitragem de conflitos de consumo: a experiência de Lisboa", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 3, 2001, pp. 373-386;

CABEÇADAS, Isabel Mendes — "Mediação, conciliação e arbitragem nos conflitos de consumo", in *Estudos de Direito do Consumo*, Volume IV (org. Rui Ataíde, Francisco Rocha e Vítor Fidalgo), Almedina, Coimbra, 2023, pp. 469-491;

CAPELO, Maria José — "A Lei de Arbitragem Voluntária e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 1, 1999, pp. 101-116;

CAPELO, Maria José / DIAS, Ana Francisca — "Arbitragem de conflitos de consumo: questões práticas", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 17, 2021, pp. 331-362;

CARVALHO, Joana Campos / CARVALHO, Jorge Morais — "Especificidades da arbitragem e da mediação de consumo", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 11, 2016, pp. 73-114;

CARVALHO, Joana Campos / CARVALHO, Jorge Morais — "Problemas jurídicos da arbitragem e da mediação de consumo", in *RED — Revista Electrónica de Direito*, n.º 1, fevereiro de 2016, pp. 1-32;

CARVALHO, Jorge Morais — "A consagração legal da mediação em Portugal", in *Julgar*, n.º 15, 2011, pp. 271-290;

CARVALHO, Jorge Morais — "As entidades de resolução alternativa de litígios de consumo", in *Themis. Revista da Faculdade de Direito da UNL*, ed. especial, n.º 6, 2018, pp. 427-452;

CARVALHO, Jorge Morais — *Direito do consumo*, 8.ª edição, Almedina, Coimbra, 2023;

CARVALHO, Jorge Morais / PINTO-FERREIRA, João Pedro / CARVALHO, Joana Campos — *Manual de resolução alternativa de litígios de consumo*, Almedina, Coimbra, 2017;

CARVALHO, Jorge Morais / PINTO-FERREIRA, João Pedro — "Reflexão sobre a arbitragem e a mediação de consumo na Lei de Defesa do Consumidor — A Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto", in *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, Vol. XIII, 2020, pp. 9-35;

CEBOLA, Cátia Marques — "Mediação e arbitragem de conflitos de consumo: panorama português", in *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n.º 70, junho de 2012, pp. 13 e ss.;

CEBOLA, Cátia Marques — "A mediação nos conflitos de consumo em Portugal", in *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, n.º 15, 2014, pp. 155-166;

CEBOLA, Cátia Marques — "Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização", in *Revista Jurídica Portucalense*, n.º especial, Vol. III, 2022, pp. 23-48;

CEBOLA, Cátia Marques — "O processo med-arb dos centros de arbitragem de conflitos de consumo: algumas questões práticas", in *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, Vol. XX, 2023, pp. 49-69;

CORDEIRO, António Menezes — *Tratado da arbitragem*, Almedina, Coimbra, 2015;

- CORDEIRO, António Menezes — "A arbitragem de consumo", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 11, 2016, pp. 67-71;
- COSTA, Carlos Filipe — "Regulamento harmonizado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo — uma proposta de revisão", in *Data Venia*, ano 10, n.º 13, outubro de 2022, pp. 325-382;
- FALCÃO, David — *Lições de direito do consumo*, 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2023;
- FONSECA, Tiago Soares da — "Entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (por um acesso à mediação, conciliação e arbitragem de consumo com custos para as partes)", in *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, Vol. XVII, 2022, pp. 187-248;
- FONSECA, Tiago Soares da — *A transação civil na litigância judicial e extrajudicial*, reimp. 1.ª ed., Gestlegal, Coimbra, 2022;
- FONSECA, Tiago Soares da — *Arbitragem e mediação potestativa nos conflitos de consumo por opção do consumidor*, Almedina, Coimbra, 2023;
- FONSECA, Tiago Soares da (org.) — *Resolução alternativa de litígios de consumo*, 2.ª edição, AAFDL Editora, Lisboa, 2025;
- GOUVEIA, Mariana França — *Curso de resolução alternativa de litígios*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2018;
- LEITÃO, Adelaide Menezes — *Direito do consumo*, AAFDL Editora, Lisboa, 2023;
- MENDES, Sofia Ribeiro — "A arbitragem necessária de consumo — uma tensão recorrente do legislador nacional", in *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, ~~V. 12, 2019~~, Vol. XII, 2019, pp. 247-249;
- OLIVEIRA, Isabel — "A arbitragem de consumo", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 2, 2000, pp. 371-413;
- TRINDADE, João Carlos Pires — "Arbitragem de conflitos de consumo", in *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, Vol. XIII, 2020, pp. 127-146.

▪ Legislação fundamental³

Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, na redação da Diretiva (UE) 2025/2647 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro de 2025;

Regulamento (UE) 2024/3228 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de dezembro de 2024, que revoga o Regulamento (UE) n.º 524/2013 (descontinuação da plataforma europeia de resolução de litígios em linha);

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (resolução alternativa de litígios de consumo);

Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), em especial o artigo 14.º, na redação da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto;

Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária);

Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (Lei da Mediação);

Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais);

Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro (criação de centros de arbitragem institucionalizada);

Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica, em vigor desde 1 de janeiro de 2026.

Código de Processo Civil

³ A maioria disponível FONSECA, Tiago Soares da (org.) — *Resolução alternativa de litígios de consumo*, 2.ª edição, AAFDL Editora, Lisboa, 2025;