

**PLMJ**

Partilhamos a Experiência. Inovamos nas Soluções.

Julho de 2011

ÁREA DE TELECOMUNICAÇÕES, MEDIA  
E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO (TMT)

## CIMACE – CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO

O processo de constituição do CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico, iniciado no final de 2009, no quadro da parceria que envolveu os esforços conjuntos do Ministério da Justiça (por intermédio do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), da Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores (DECO), da Associação de Comércio Electrónico e Publicidade Interactiva (ACEPI) e da Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição (APED), foi formalizado no passado dia 2 de Junho.

A sua criação consta do Diário da República, 2.ª série – N.º 116 – de 17 de Junho de 2011, nos termos do qual se constata que foi autorizada a criação de um centro de arbitragem institucionalizada, a funcionar sob a égide da associação denominada CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico, com sede na Avenida do Duque de Loulé, 72, 2.º, em Lisboa, tratando-se aquele de um centro de arbitragem de âmbito nacional e internacional de carácter especializado que tem por objecto a resolução de litígios emergentes de relações de comércio que ocorram entre fornecedores e consumidores, em ambiente Internet, nomeadamente os litígios emergentes da interpretação, validade e execução de contratos electrónicos e os litígios emergentes da infracção de normas de protecção dos direitos do consumidor.

Esta iniciativa, constante do projecto SIMPLEX 2010, e que se enquadra no âmbito da faculdade, consagrada constitucionalmente, de criação de tribunais arbitrais para o exercício da função jurisdicional – assente na ideia da criação de meios acessíveis, eficazes e céleres, alternativos aos meios judiciais, para o exercício da função jurisdicional – integra-se perfeitamente nas directrizes emanadas no âmbito do plano de apoio económico-financeiro definido pelo Memorando de Entendimento da *Troika*. Com efeito, em matéria de medidas a adoptar em sede do Sistema Judicial, foi determinado, *inter alia*, aumentar a eficiência e reduzir a lentidão do sistema judicial, eliminando atrasos de processos e tribunais e facilitando a implementação de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos. Em concreto, estabeleceu-se no Ponto 7.8. do Memorando a adopção de medidas que dêem prioridade à resolução alternativa de litígios, pelo que a presente iniciativa, apesar de prévia ao referido Memorando, vem dar-lhe cabal cumprimento.

Em especial, o CIMACE visa garantir a resolução de conflitos emergentes, em ambiente de Internet, entre fornecedores e consumidores e entre agentes económicos, através de mediação ou arbitragem, mediante a utilização exclusiva de uma plataforma electrónica de fácil utilização. Utilizando a tecnologia *webconference* no quadro das sessões de mediação e

“Sociedade de Advogados  
Portuguesa do Ano”

*Chambers Europe Excellence 2009, IFLR  
Awards 2006 & Who’s Who legal Awards  
2006, 2008, 2009, 2010*

“Melhor Sociedade de Advocacia de  
negócios da Europa do Sul”

*ACQ Finance Magazine, 2009*

“Melhor Sociedade de Advogados  
no Serviço ao Cliente”

*Clients Choice Award - International Law  
Office, 2008, 2010*

“Melhor Departamento Fiscal do  
Ano”

*International Tax Review - Tax Awards  
2006, 2008*

Prémio Mind Leaders Awards™

*Human Resources Suppliers 2007*

O CIMACE visa garantir a resolução de conflitos emergentes, em ambiente de Internet, entre fornecedores e consumidores e entre agentes económicos, através de mediação ou arbitragem, mediante a utilização exclusiva de uma plataforma electrónica de fácil utilização. Utilizando a tecnologia *webconference* no quadro das sessões de mediação e arbitragem, promove-se o encontro online das partes, mediadores e árbitros.

arbitragem, promove-se o encontro online das partes, mediadores e árbitros.

Para além da mediação e da arbitragem, o CIMACE disponibiliza ainda um serviço de informação que visa, dentro do âmbito da sua competência, esclarecer as dúvidas dos utilizadores, num período temporal reduzido, quer sejam anteriores, contemporâneas ou posteriores ao momento da aquisição. No fundo, o modelo de funcionamento do CIMACE baseia-se num sistema sequencial de 3 fases: informação, mediação e arbitragem.

Em termos práticos, ao passo que o pedido de informação é requerido individualmente, tanto o processo de mediação como a arbitragem têm início com um requerimento de uma das partes, cabendo ao centro contactar a outra parte e aferir da sua disponibilidade para a resolução do conflito por esta via. Havendo consentimento das partes, serão, então, avaliadas as situações submetidas à apreciação do CIMACE, sendo que o respectivo acordo ou decisão produzirá efeitos no prazo máximo de 60 dias, no caso da mediação, e de 90 para o caso da arbitragem, por oposição ao longo tempo associado aos processos judiciais.

Com a implementação do CIMACE, procura-se conferir maior dignidade e modernidade ao comércio electrónico e, bem assim, maior certeza e confiança aos consumidores e empresas, dirigindo-se aquele à resolução de conflitos de forma mais rápida e com cunho de certeza e exequibilidade, sendo certo que a experiência resultante deste centro poderá funcionar como um factor de impulso e desenvolvimento do comércio electrónico.

O inovador projecto, tanto a nível nacional quanto comunitário, deverá ter o seu início nas próximas semanas, o qual se espera que venha a tornar a resolução dos litígios emergentes entre fornecedores e consumidores no quadro das relações de comércio electrónico muito mais célere e acessível, num espaço jurisdicional extrajudicial de resolução de conflitos.

---

A referida Nota Informativa tem por objecto a formalização da constituição da Associação CIMACE – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico, o primeiro Centro de Arbitragem online. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte

**Manuel Lopes Rocha**  
manuel.lopesrocha@plmj.pt

**Tiago Assunção**  
tiago.assuncao@plmj.pt

---