

A MEDIAÇÃO COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS RESULTANTES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO À LUZ DO ORDENAMENTO JURÍDICO ANGOLANO.

Jovaine Caritas¹

Resumo: Ao elaborarmos o presente artigo, pretendemos em concreto, dar a conhecer «os mecanismos de resolução de conflitos de forma extrajudicial», portanto, é sabido que os tribunais são caracterizados pela morosidade na tramitação processual, e por este e outros factores, o nosso ordenamento jurídico, admite que as lides resultantes das relações consumistas, sejam resolvidas de modos extrajudiciais, garantindo assim, maiores resultados de modo a salvaguarda, os direitos e obrigações resultantes das relações consumistas, visando deste modo estabelecer as responsabilidades pela prevenção e reparação do bem, de modo administrativo e a tempo recorde.

Palavras-chaves: *mediação, conflitos, direito do consumidor.*

1. Introdução

A escolha do presente tema, *A Mediação Como Meio De Resolução De Conflitos Resultantes das Relações de Consumo à Luz do Ordenamento Jurídico Angolano*, resulta das consequências da morosidade das instituições judiciais, na pacificação de conflitos, pois as transformações sociais e a massificação na aquisição de produtos e serviços originam novas lides², e estas por sua vez exigem novas formas de pacificação social que proporcionem soluções mais céleres e efectivas, como solução a resolução destes conflitos, nos propomos a estudar a mediação como umas das formas a ser utilizada ou aplicada sobre tudo, para a resolução de grandes e pequenos acidentes de consumo, que envolvem interesses dos participantes na relação de consumo.

¹Estudante do 3º ano do Curso de Direito pelo Instituto Superior Politécnico Privado do Uíge (ISPPU).

²Pode significar *choque entre pessoas; luta, disputa acalorada.*

Com o presente artigo queremos sobretudo, dar a conhecer aos intervenientes das relações económicas que o consumidor³, nos termos da lei da defesa do consumidor, pode recorrer a instituições ou associações, que tem como objecto social a salvaguarda dos direitos do consumidor, com vista a salvaguardar os seus direitos, invitando assim os processos burocráticos impostos pelos tribunais, pois a defesa dos consumidores em Angola é assumida pelo Estado, porém o seu reforço é efetuado pelos organismos associativos, criados nos termos da Constituição e da Lei.

2. Enquadramento Legal

A Mediação enquanto meio alternativo de resolução de litígios está consagrada no nosso ordenamento jurídico, nos termos do n.º 4 do art.º 174º da C.R.A e na Lei n.º 12/16 de 12 de Agosto, *Lei da Mediação de Conflitos e Conciliação*, que põe à disposição determinados meios que permitem defender a posição e exercer os direitos.

3. O Direito do Consumidor como Direito Fundamental e a Viabilidade da Aplicação das Técnicas Alternativas de Resolução de Conflitos.

O direito do consumidor é consagrado nos artigos 78.º e 1.º, parte da al. *h*) do artigo 89.º, ambos da Constituição da República de Angola, cabendo estas duas normas, definir o lugar do consumidor no sistema constitucional, com base a salvaguardar os direitos, deveres e garantias das partes.

A lei incentiva a criação pelos fornecedores de meios diferentes de controlo de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismo alternativos de solução de conflitos de consumo.

4. Mediação

Conceito.

³É toda pessoa física ou jurídica a quem sejam fornecidos bens e serviços ou transmitidos quaisquer direitos e que os utiliza como destinatário final, por quem exerce uma actividade económica que visa a obtenção de lucros, nos termos do nº1 do artigo 3º da Lei n.º 15/03, de 22 de Junho, Lei de defesa do Consumidor.

De acordo ao dicionário de etimologia de Língua Portuguesa, a palavra imediação deriva do Latim «*Mediation*», *que significa dividir ao meio, repartir em duas partes iguais, ficar no meio se dois pontos, distar.*⁴

A mediação consiste na técnica de resolução de conflitos extrajudicial por meio do qual um terceiro neutro, sem poderes para decidir imperativamente na lide, auxilia as partes em conflitos chegaram a uma resolução consensual.⁵ Assim como qualquer técnica extrajudicial de resolução de disputas, é requisito essencial da mediação o livre consentimento das partes que participem do processo.⁶

O mediador tem o papel primordial de restaurar o diálogo entre as partes, sem impor decisões ou expressar sua opinião sobre o resultado do pleito, a fim de que os próprios mediadores possam construir a resolução consensual.⁷

4.1 Os Procedimentos de Mediação

Sobre os procedimentos da mediação, **Adolfo Braga Neto**⁸ destaca as seguintes etapas:

- a) ***Pré-mediação**, oportunidade em que se estabelece o primeiro contacto, entre as partes e o mediador;*
- b) ***A investigação**, em que o mediador esclarecerá o procedimento a ser adotado e tomará parte da complexidade da inter-relação entre as partes e o mediador;*
- c) ***A criação de opções**, em que o mediador conduzirá as partes à cogitação das possíveis alternativas para a resolução de Conflitos;*
- d) *A escolha de opções, momento em que o mediador, atento as necessidades e anseio das partes, as auxilia na eleição da opção que melhor lhes atende;*
- e) ***A avaliação das opções**, em que são projetadas os efeitos das opções das resoluções aventadas;*

⁴ MACHADO, José, (1987) Dicionário Etimológico de Língua Portuguesa, Vol. IV, pág.85.

⁵ TARTUCE, Fernanda. Mediação nos Conflictos civis. São Paulo: Método, 2008, p.208.

⁶ Idem, p.208.

⁷ Idem, p.208.

⁸CARDOSO, Carlos Carvalho., A Mediação como meio de resolução alternativo de Conflictos, Boleam da Ordem dos Advogados, n.º 47, Maio, 2007, p. 6-8.

- f) *A preparação para o acordo, quando será contruído o termo final que representa o consenso a que chegaram as partes;*
- g) *A assinatura do termo final de acordo.*

Entre as finalidades da Mediação, **Fernanda Tartuce**, destaca o restabelecimento da comunicação, entre as partes, a preservação do relacionamento entre eles, a inclusão social (participação dos particulares na administração de justiça) e a pacificação social, por meio de dissolução de litígios e construção de consenso, neste contorno a mediação é especialmente indicada para a resolução de conflitos interpessoais duradouras, como por exemplo, conflitos entre parceiros comerciais⁹. E os mesmos são regulados pelos seguintes princípios nos termos da lei¹⁰:

- a) **Princípio da Voluntariedade:** o recurso ao procedimento é voluntário e implica a obtenção prévia do consentimento esclarecido e informado das partes litigantes, para realização da respetiva mediação;
- b) **Princípio da igualdade e imparcialidade:** durante todo o processo as partes em litígio devem ser tratados de igual, devendo o mediador garantir o equilíbrio de poderes e a possibilidades dos mesmos participarem dos mesmos em paridade e igualdades de circunstâncias.
- c) **Princípio da Legalidade:** todo acordo alcançado no processo de mediação deve respeitar a lei, a ordem pública e os bons costumes;
- d) **Princípio da Confidencialidade:** o procedimento da imediação é confidencial devendo, devendo o mediador de conflitos manter o sigilo absoluto sobre as informações que venha ter conhecimento, no âmbito do procedimento e dela não fazer uso em proveito próprio ou de outrem;
- e) **Princípio da Independência:** o mediador é independente e livre de qualquer pressão, seja em razão dos seus próprios interesses, valores pessoais ou de influência externas.
- f) **Princípios da Competência e da Responsabilidade:** o mediador de Conflitos deve ter experiências, habilidades e frequentadas acções de formação que lhe possam conferir aptidões específicos, teóricos e práticos em cursos de mediação de Conflitos realizadas e certificadas pelo organismo da administração pública

¹⁰ Ver, artigo 5.º^{ss}, da Lei nº.12/16 de 12 de Agosto, Lei da Mediação de Conflictos e Conciliação.

responsável pela Resolução Extrajudicial de Conflitos de Litígios, a fim de adquirir competências adequadas.

E ainda nos termos do artigo 13.º da Lei n.º 12/16 de 12 de Agosto, *Lei da Mediação de Conflitos e Conciliação*, ela pode reger-se também pelos princípios de boa-fé, oralidade, da celeridade, dentre outros.

5. *As Instituições e Associação de Mediação Judicial e extrajudicial, à Luz da Lei de Defesa do Consumidor*

A mediação pode ser tanto extrajudicial como judicial, pois a hipótese dependerá do nível da condução da mesma.

Nos termos da *Al) b do artigo 31.º e 38.º da lei da Mediação de Conflitos*, podem ser criadas centros de Mediação para facultar aos cidadãos métodos informais, céleres e eficazes de resolução alternativas de litígios, através de serviços de mediação criadas e geridas por entidades público e privados, nesta ordem de ideia o capítulo VIII, da Lei da defesa do Consumidor angolano, prevê a criação de associações e a materialização de instituições de promoção e tutela dos direitos do Consumidor dentre elas destacam-se¹¹:

a) *Associações de Consumidores*

São associações de consumidores dotadas de personalidades jurídicas, sem fins lucrativos e com o objetivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores seus associados.¹²

Dentre os vários objetivos, que visam alcançar estas associações destacamos os seguintes:

- a) *Assegurar a prestação de um determinado serviço por padrões de qualidade;*
- b) *Contribuir para a promoção dos meios de resolução alternativos de Conflitos;*
- c) *Prestar assistência na resolução das reclamações e dos Conflitos;*

¹¹ Ver, artigo 31.º^{ss} da Lei n.º 15/03, de 22 de Junho, *Lei da defesa do Consumidor (doravante LDC)*.

¹² Ver (art.º 31^{ss} da LDC), entende-se por associação toda a união voluntária de cidadãos angolanos ou estrangeiros, com o carácter duradouro, que visa a prossecução de um determinado fim, nos termos do artigo 2.º da Lei n.º 14/91, de 11 de Maio (*Lei das associações*), Vg. *Associação angolana de Defesa do consumidor (AADIC)*.

b) Instituto Nacional da Defesa do Consumidor (INADEC)

É um instituto público de destinado, a promover a política de salvaguarda dos direitos do Consumidores, bem como a coordenar e executar as medidas tendentes a sua protecção, informação e educação e de apoio às organizações consumistas.¹³

c) Ministério Público

Incumbe a este órgão, também a defesa dos consumidores, no âmbito da lei e no quadro das respectivas competências, intervindo em acções administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses coletivos e difusos dos consumidores.¹⁴

As instituições e associações, acima referidas, são criadas nos termos das leis e as mesmas regem-se, pelos princípios gerais do direito, e que no âmbito das suas atribuições realizam, atividades de mediação consumistas, nos termos do n.º 2§ do artigo 27.º e 28.º ambos da (LDC), estas através das suas acções de algum modo ajudam, os cidadão a ser indemnizado por parte das entidades fornecedora e não sou pelos danos causados pela falta de qualidade de bens e serviços.

6. *Vantagens da Mediação*

Dentre as vantagens resultantes da mediação destas associações e instituições destaca-se o seguinte:

Desde logo, destaca-se o princípio, mais importante, aquela a que tudo se resume, que é a satisfação do cidadão, pois ele tem a oportunidade de expressar livremente, de comunicar suas ideias e partilhar o seu ponto de vista, assim como compreender a outra, parte.

O consumidor é acompanhado por estas instituições ou associações, sente o seu apoio e têm a oportunidade de assistir à utilidade e competência da sua intervenção e cooperação para a sua satisfação; e vê o seu assunto resolvido em tempo útil, pois todos

¹³ Ver (art.º35 da LDC), é uma pessoa coletiva dotada de personalidade jurídica de direito público, integra a administração indirecta do Estado, e assume as suas funções nos termos, do nº1 do artigo 3.º do *decreto Legislativo presidencial n.º 2/13, de 25 de Junho*.

¹⁴ Ver (art.º34 da LDC)

sabemos quanto tempo demora o sistema judicial na resolução das lides, no mínimo para responder uma solicitação na qual lhes é dirigido. Além do mais, em caso de insucesso não envolve perdas sensíveis, sejam de património ou de tempo.¹⁵

7. Considerações Finais

Uma das relações mais importantes, na sociedade moderna, são as relações de consumo, entre o fornecedor, comerciante e o consumidor dos produtos e serviços, uma relação sobre a qual recai obrigações e direitos.

Repara-se que a cada dia em nossa sociedade, os cidadão passaram a ganhar mais consciência e a lutar, pelos seus direitos, recorrendo a Justiça como meio de garantir e resolver os seus dissídios provocando uma crescente litigiosidade e, por isso o sistema judicial começou a tornar-se mais, inflexível e ineficaz na resolução de alguns problemas jurídicos, e conseqüentemente, verifica-se uma necessidade de encontrar soluções, de forma a permitirem responder ao cidadão e as suas exigências, e que a ideia de resolução alternativa de conflitos é, e talvez poderá ser uma das forma de descongestionamento da justiça cível desviando a procura da justiça pelos tribunais, para os meios extrajudiciais.¹⁶

A mediação, apesar de ser, um dos meios relevantes à satisfação do consumidor, em ver os seus direitos resolvidos, com já nos referimos acima o sistema judicial acaba, somando excessiva morosidade, falta de efetividade, constituindo assim enormes entraves, indiscutíveis ao direito do consumidor, diante da quebra do contrato firmado, mas ainda se destacam os seguintes desafios para a mediação de conflitos consumistas em Angola, dentre os quais destacamos os seguintes:

- ✓ *A dificuldade em saber, quem é exatamente a pessoa jurídica, que representa a figura do fornecedor, por exemplo, nos casos de vício dos produtos, situação via regra, não se sabe para quem, em última análise ele aderiu o produto;*
- ✓ *A crescida inexistência de comunicação, as relações consumistas virtuais, feitos pelos (sites, blogs) de compra e venda; diretamente deixam o consumidor sem poder contactar o seu fornecedor, gerando por isso, e que no último ratio têm*

¹⁵ MIGUEL, João Manuel da Silva, *Mediação e Conciliação nos Conflictos Cíveis e Comercias*, Centro de Estudos Judiciários, Maio, 2019, p.141.

¹⁶ BARBOSA, Maria Sofia Silva, *A Mediação como meio alternativo de Resolução de Conflitos* (2014), Coimbra, p.70.

como solução, socorrer-se aos tribunais, com base a criar diligencias que visam identificar a parte.

- ✓ *Ainda destacamos a ineficiência das atuações das associações e das agências reguladoras, criadas, para atuar no âmbito administrativo; na mediação, devido a fraca expansão e falta de capital humano; impossibilitando assim, maior vigilância preventiva e punitiva, com base a evitar inúmeros Conflitos resultantes das relações consumistas;*

Em suma, a experiência têm demonstrado, que através destes meios mais simples e flexíveis, como a mediação, os Conflitos podem ser prevenidos e reparados de forma mais acessível, com maior celeridade e informalidade quer para particulares, quer para empresas.¹⁷ E ela vai ganhando mais espaço em nossa sociedade, pois as sociedades estão em constantes mutações, porem a justiça tradicional ainda é um espaço simbólico.

Uíge, Setembro de 2020

Jovaine Caritas

Referências bibliográficas

- ✓ **BARBOSA**, Maria Sofia Silva., A Mediação como meio alternativo de Resolução de Conflitos, Coimbra, (2014).
- ✓ **CARDOSO**, Carlos Carvalho., A Mediação como meio de resolução alternativo de Conflitos, Boleim da Ordem dos Advogados, n.º 47, Maio, 2007.
- ✓ **MACHADO, José.**, Dicionário Etimológico de Língua Portuguesa, Vol. IV, 1987.
- ✓ **MIGUEL**, João Manuel da Silva, Mediação e Conciliação nos Conflitos Cíveis e Comerciais, Centro de Estudos Judiciários, Maio, 2019.
- ✓ **PACHECO**, Roberta do Carmo, A mediação de Conflitos no Direito Civil: instrumento eficaz de acesso a justiça e pacificação Social, Coimbra, 2011.
- ✓ **TARTUCE**, Fernanda., Mediação nos Conflitos Cíveis. São Paulo: Método, 2008.

Legislação Consultada

Constituição da República de Angola

Lei n.º 12/16 de 12 de Agosto, Lei da Mediação de Conflitos e Conciliação.

¹⁷ Idem, p.72.

Lei n.º 15/03, de 22 de Junho, Lei da defesa do Consumidor.

Lei n.º 14/91, de 11 de Maio (Lei *das associações*)

Decreto Legislativo presidencial n.º 2/13, de 25 de Junho, estabelece as regras de criação, estruturação e funcionamento dos institutos públicos.